

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, PENGENDALIAN
PERSONAL DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL (STUDI PADA RSUD
KABUPATEN PELALAWAN)**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Strata
1 Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

OLEH:

DIAN LESTARI
NIM. 11573204889

**JURUSAN AKUNTANSI S1
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2019

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, PENGENDALIAN PERSONAL DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (STUDI PADA RSUD KABUPATEN PELALAWAN)

SKRIPSI



OLEH:

DIAN LESTARI
NIM. 11573204889

**JURUSAN AKUNTANSI S1
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DIAN LESTARI
NIM : 11573204889
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT,
PENGENDALIAN PERSONAL DAN SISTEM
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL (STUDI PADA RSUD SELASIH
KABUPATEN PELALAWAN)

**DISETUJUI OLEH:
DOSEN PEMBIMBING**



FERIZAL RACHMAD, SE, MM
NIP. 19750216 201411 1 001

MENGETAHUI:

DEKAN



DR. H. MUH. SAID HM, M.Ag, MM
NIP. 19620812 198903 1 003

KETUA JURUSAN



NASRULLAH DJAMIL, SE, M.Si, Ak, CA
NIP. 19780808 200710 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : DIAN LESTARI
NIM : 11573204889
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT,
PENGENDALIAN PERSONAL DAN SISTEM
PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA
MANAJERIAL (STUDI PADA RSUD SELASIH
KABUPATEN PELALAWAN)
HARI/TANGGAL UJIAN : RABU/ 2 OKTOBER 2019

PANITIA PENGUJI

KETUA


NASRULLAH DJAMIL, SE, M.Si, Ak, CA
NIP. 19780808 200710 1 003

MENGETAHUI:

PENGUJI I


Dr. MULIA SOSIADY, SE, MM, Ak.
NIP. 19761217 200901 1 014

PENGUJI II


FERIZAL RACHMAD, SE, MM
NIP. 19750216 201411 1 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, PENGENDALIAN PERSONAL DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (STUDI PADA RSUD SELASIH KABUPATEN PELALAWAN).

Oleh: **DIAN LESTARI**

11573204889

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Total Quality Management, Pengendalian Personal Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Metode analisis menggunakan SPSS versi 21 analisis regresi linier berganda. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di bagian manajemen RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan dan sampel dalam penelitian adalah 45 pegawai dengan kriteria memiliki pengalaman kerja minimal 2 tahun. Hasil penelitian menunjukkan pertama total quality management nilai t_{hitung} sebesar -5,788, dimana $t_{hitung} -5,788 > t_{tabel} 2,020$, dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 berada lebih kecil pada $\alpha = 0,05$. Maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa total quality management (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Kedua, pengendalian personal nilai t_{hitung} sebesar 6,888, dimana $t_{hitung} 6,888 > t_{tabel} 2,020$, dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 berada lebih rendah pada $\alpha = 0,05$. Maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa pengendalian personal (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, dan Ketiga sistem penghargaan nilai t_{hitung} sebesar 8,359 dimana $t_{hitung} 8,359 < t_{tabel} 2,020$, dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 berada lebih rendah pada $\alpha = 0,05$. Maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa sistem penghargaan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Kata kunci: Total Quality Management, Pengendalian Personal, Sistem Penghargaan Dan Kinerja Manajerial.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Alhamdulillahirabbil'alamin penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, dan hidayahnya kepada penulis. Dan Shalawat beriring salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menjadikan umat manusia berilmu dan berakhlak mulia.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan Studi Program Sarjana S1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Akuntansi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMNT, PENGENDALIAN PERSONAL DAN SISTEM PENHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (STUDI PADA RSUD SELASIH KABUPATEN PELALAWAN)”**. Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Soleh dan ibunda Sudiati. Terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, do'a, dan inspirasi serta dukungan yang selama ini tercurah kepada penulis. Dan ucapan terima kasih juga untuk adekku Rahmad Hidayat yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan do'a untuk keberhasilan penulis selama ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengurniikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bapak Prof.dr. KH. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor UIN SUSKA RIAU beserta staf.
3. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM.,M.Ag., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
4. Bapak Nasrullah Djamil SE., M.Si, Ak. CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan studi pada jurusan akuntansi ini..
5. Bapak Ferizal Rachmad, SE, MM selaku pembimbing proposal dan skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Direktur di rumah sakit RSUD Selasih kabupaten Pelalawan yang telah mengizinkan peneliti dalam melakukan penelitian.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.
9. Sahabat seperjuangan khususnya, Mirna Yani, Chintya Pertiwi, Mella Melfiza, Ainun Amelia, Atika Yuni Sitompul, Widya, Risna Wati, Rani Diah Agustina, Khomzatun,Maria.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Yang terkhusus untuk Hairunan yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Aamiin yaa Rabbal Alamin.*

Pekanbaru, Oktober, 2019

Penulis

DIAN LESTARI

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Teori Agensi Dan Teori Cognitive Evaluation	12
2.2 Kinerja Manajerial	12
2.3 Total Quality Management	17
2.4 Pengendalian Personal	20
2.5 Sistem Penghargaan	23
2.6 Teori Menurut Pandangan Iskam	27
2.7 Penelitian Terdahulu	29
2.8 Kerangka Konseptual	34
2.9 Pengembangan Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian	39
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian.	39
3.3 Metode Pengumpulan Data	40
3.4 Jenis Dan Sumber Data	41
3.5 Identifikasi Variabel	42
3.6 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7 Metode Analisis Data.....	49
3.8 Alat Analisis Regresi Berganda	51
3.9 Pengujian Hipotesis.....	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian	53
4.2 Hasil Uji Kualitas Data	56
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
4.5 Uji Hipotesis.....	67
4.6 Pembahasan.....	72

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.I Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Daftar Sampel Yang Digunaka Dalam Penelitian	40
Tabel 4.1.Sampel Dan Tingkat Penyebaran	54
Tabel 4.2 Data Demografi Responden	55
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Kinerja Manajerial	57
Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Total Quality Management	58
Tabel 4.6 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Pengendalian Personal	58
Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Uji Validitas Sistem Penghargaan	59
Tabel 4.8 Hasil Rekapitulasi Uji Reabilitas	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Data.....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Regresi.....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis Parsial	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis Simultan.....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Test	71

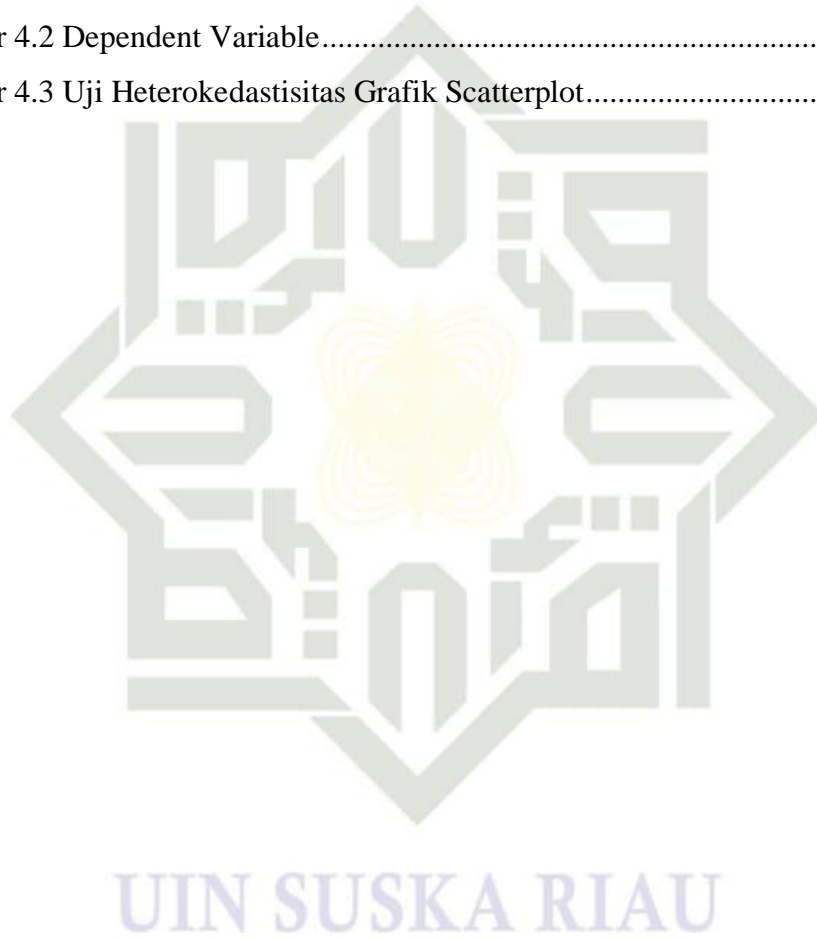
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptuan	34
Gambar 4.1 Uji Normalitas	61
Gambar 4.2 Dependent Variable.....	63
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas Grafik Scatterplot.....	64



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi rumah sakit sebagai salah satu dari sistem pelayanan kesehatan masyarakat dituntut untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit adalah sebuah institusi perawat kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang rumah sakit yang menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Munculnya ekonomi global ini juga mendorong kepada rumah sakit umum daerah (RSUD) untuk mengubah cara mereka dalam menjalankan sistem pelayanannya. Untuk bisa bersaing dengan rumah sakit lainnya. Salah satu cara terbaik dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan suatu produk barang atau jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas terbaik akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan. Mengingat semakin besar dan majunya perkembangan IPTEK dibidang kesehatan dan semakin membaiknya tingkat pendidikan, sosial, dan ekonomi mengakibatkan sebagian besar masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik. Pelaksanaan pemasaran rumah sakit harus secara jelas dapat ditingkatkan dari waktu ke waktu. Dasar yang diperlukan haruslah : 1)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkaca dari masa lalu 2) berdasarkan masa kini 3) mengantisipasi masa datang. .
(Sabarguna, Boy S, 2008:34).

Peningkatan pemasaran rumah sakit, diarahkan untuk terus maju dan meningkatkan secara umum dapat diukur dengan empat hal yang harus ditingkatkan menjadi tujuan peningkatan rumah sakit yaitu : 1) efektivitas 2) efisien 3) produktivitas 4) peningkatan teknologi. (Sabarguna, Boy S, 2008:36).

Mutu pelayanan kesehatan bukan hanya ditinjau dari sudut pandang aspek teknis medis saja, tetapi juga sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan termasuk manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya.

Permasalahan manajemen dirumah sakit umum daerah pada akhir-akhir ini banyak disoroti oleh masyarakat. khususnya keluhan masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan rumah sakit, baik segi mutu, fasilitas, tenaga ahli dan biaya.

Dengan adanya berbagai permasalahan yang dihadapi pihak rumah sakit, pegawai dirumah sakit khususnya manajer harus membuat terobosan kebijakan demi peningkatan kemajuan dirumah sakit. Disini masyarakat meminta agar pihak rumah sakit melakukan peningkatan sumber daya manusianya, rumah sakit juga dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan agar mampu bersaing dalam global. Peningkatan kualitas tersebut dapat dilakukan dengan menerapkan TQM. Sistem pengukuran kinerja dirumah sakit diperlukan untuk merencanakan apa yang akan dilakukan dalam mencapai tujuan dan standar-standar kinerja yang telah ditetapkan. Melalui pengukuran kinerja menejer juga dapat mengetahui apakah target yang telah ditetapkan tercapai atau tidak,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga dapat segera di analisis terhadap kelemahan-kelemahan yang terjadi. Mengukur kinerja merupakan bagian internal dari setiap sistem pengendalian manajemen. Membuat keputusan perencanaan dan pengendalian strategis memerlukan informasi mengenai kinerja dari berbagai sub unit yang berada dalam organisasi. Agar efektif, ukuran kinerja (baik keuangan maupun non keuangan) dan penghargaan harus memotivasi manajer dan pegawai lain di semua tingkat untuk berusaha keras mencapai strategi dan tujuan rumah sakit. Evaluasi terhadap manajer sering kali dikaitkan dengan profitabilitas unit-unit yang berada dalam kendali mereka, kinerja laba diharapkan mencerminkan kinerja manajerial. (Lestari dan Dhyka (2017:185).

Kabupaten pelalawan adalah salah satu kabupaten di provinsi Riau, Indonesia dengan ibu kota Pangkalan Kerinci, Kabupaten ini merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Kampar. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Masalah yang dikaji adalah apakah total *quality management*, pengendalian personal dan sistem penghargaan berpengaruh terhadap kinerja manajerial, dan apakah pengendalian personal dan sistem penghargaan dapat memperkuat pengaruh penerapan *total quality managemen* terhadap kinerja manajerial.

Dari fenomena yang terjadi di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan adalah peraturan Bupati Pelalawan tak berlaku di RSUD Selasih peraturannya yaitu bagi pasien yang memiliki JAMKESDA (jaminan kesehatan daerah) bebas dari pungutan apapun, termasuk biaya ambulance saat mengantar pasien ke alamatnya. Tetapi RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan ini



memungut biaya dari pasiennya, sehingga peraturan bupati tidak berlaku di RSUD Selasih (Spiritriau.com). Selain masalah di atas ada kasus lain yang terjadi di RSUD Selasih adalah empat orang pegawai rumah sakit selasih diamankan oleh Badan Narkotika Nasional Kabupaten (TribunPekanbaru.com). telah kita ketahui permasalahan yang terjadi di rumah sakit maka dapat disimpulkan bahwa kurangnya pengawasan yang dilakukan pihak manajer kepada bawahannya, dan menjadikan permasalahan yang terjadi di rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk mempertahankan pangsa pasarnya dimana memiliki kapasitas sumber daya manusia yang didukung tingkat pendidikan, pengalaman dan keterampilan yang memadai agar dapat meningkatkan kinerja manajerial.

Pengertian kinerja menurut Nuraini (2013) mengatakan kinerja adalah sebagai hasil dari suatu proses pekerjaan yang mengukurnya dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Penilaian kinerja perlu dilakukan agar dapat diketahui seberapa baik individu, tim dan organisasi dalam mencapai tujuan. Kinerja manajerial adalah kinerja individu anggota-anggota dalam kegiatan-kegiatan manajerial, seperti : perencanaan, investigasi, koordinasi, pengaturan staf, dan negosiasi. Menilai keberhasilan pihak manajerial bukanlah hal yang mudah, hal ini disebabkan karena kinerja manajerial lebih bersifat abstrak dan kompleks jika dibandingkan dengan kinerja karyawan yang pada umumnya bersifat konkret. Kualitas terbaik yang dilakukan rumah sakit akan diperoleh dengan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apapun yang dikerjakan oleh manusia baik secara individu maupun kelompok, mandiri maupun di bawah kendali orang lain, pasti bertujuan untuk mencapai suatu hasil, apapun bentuk dan ukurannya fisik atau non fisik, keuangan atau nonkeuangan, dan lain sebagainya. Tingkat pencapaian hasil ini dalam dunia bisnis disebut dengan nama kinerja. *Magnitude* kinerja ini sangat beragam antar individu, kelompok atau organisasi. Perbedaan tingkat kinerja ini boleh jadi dipengaruhi oleh banyak faktor. Paling tidak ada tiga kelompok faktor yang berpotensi bisa berpengaruh terhadap kinerja, yaitu faktor karakteristik individu, faktor infrastruktur, dan faktor lingkungan. Kinerja menjadi sesuatu yang sangat penting dan menjadi tujuan. Oleh karena itu dalam dimensi infrastruktur misalnya, akan selalu diupayakan pengadaan infrastruktur baik fisik maupun non fisik. Penerapan TQM merupakan hal yang sangat tepat agar dapat memperbaiki kemampuan unsur-unsur tersebut secara berkesinambungan. (Ismunawan Sujana , (2010:27).

Berkaitan dengan sistem manajemen mutu salah satu alat yang dianggap dapat membantu memperbaiki kinerja organisasi untuk mencapai tujuan organisasi adalah total *quality management* (TQM). Total *quality management* dengan manajemen mutu terpadu, penerapan total *quality management* dapat dilihat dari kegiatan-kegiatan yang juga dikenal dilakukan di masing-masing unit atau instansi. Penerapan TQM dalam rumah sakit dapat memberikan manfaat utama yaitu meningkatkan laba serta daya saing rumah sakit yang bersangkutan. Penerapan TQM yang terencana dan terarah diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan produktifitas dan kinerja pegawai. Total *quality management*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah suatu metode manajemen mutu terhadap sebuah organisasi yang dipandang sebagai sebuah sistem dimana setiap pekerjaan, setiap proses, dan setiap orang menjalankan peranannya dengan benar dan terpadu sehingga organisasi mampu menghasilkan keluaran yang dapat memenuhi harapan pelanggan secara tepat waktu. (Haming dan Mahfud, 2012:140).

Total *quality management* memberikan jawaban pada organisasi atau perusahaan terhadap tantangan global yang semakin sulit, kompleks dan cepat perubahannya. Total *quality management* merupakan konsep dan metode yang memerlukan komitmen dan keterlibatan pihak manajemen dan seluruh organisasi dalam pengelolaan perusahaan untuk memenuhi dan melebihi harapan pelanggan. TQM merupakan cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan menghasilkan produk dan jasa berkualitas terbaik. Peran TQM sebagai variabel yang secara langsung dapat mempengaruhi kinerja manajerial telah di buktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Hadijah dan Lilis (2013), Yuliana (2012), Adang (2012), Damhari (2016), Windia (2016) dan Octriz (2016) hasilnya berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Namun, Sari (2009), Nasini (2013), dan Rian (2012) mengungkapkan bahwa hubungan antara TQM dan kinerja manajerial tidak berpengaruh secara simultan.

Pengendalian personal sering disebut pengendalian profesional (clan control) merupakan pengendalian yang di dasarkan pada proses sosial dan *self control*. Pengendalian dalam personal merupakan salah satu bentuk pengendalian di depan. Pengendalian di depan dalam sumber daya manusia di laksanakan



melalui proses seleksi dan pengaturan staf. Pengendalian personalia terdiri dari dua hal, yaitu tanggung jawab dan efesiensi pengendalian. (TM books (2015).

Pengendalian manajemen merupakan suatu proses dimana seorang manajer harus berusaha untuk mempengaruhi anggota-anggota organisasi untuk mengimplementasikan strategi-strategi organisasi. Adapun bentuk pengendalian dapat berupa pengendalian akuntansi, pengendalian perilaku dan pengendalian personal, proses pengendalian dilakukan melalui para pimpinan (manajer) dengan penentuan tujuan dan strategi, pelaksanaan dan pengukuran, serta analisis prestasi dan penghargaan.

Sistem penghargaan juga berfungsi sebagai motivator bagi pegawai dalam mewujudkan tujuan organisasi pegawai akan semakin terpacu apabila mereka diberikan penghargaan baik berupa fisik maupun non fisik yang layak atas hasil kinerjanya. Untuk itu, semakin besar perhatian rumah sakit terhadap kebutuhan pegawainya maka rumah sakit tersebut akan mendapat timbal balik yang sesuai, yaitu memaksimalkan dalam produktifitas kerja pegawai. Sistem penghargaan atau kompensasi selain dapat meningkatkan kinerja manajerial, juga dapat menurunkan kinerja manajerial apabila mereka merasa bahwa kompensasi yang mereka terima tidak sebanding dengan hasil kerja mereka dan tujuan untuk meningkatkan kinerja manajerial tidak tercapai.

Pembeda penelitian ini terletak pada objek penelitian yang di lakukan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan dengan mengujikan ketiga variabel *Total quality management*, Pengendalian Personal, dan Sistem Penghargaan terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kinerja Manajerial, penelitian ini hanya meneliti di ruang lingkup RSUD Selasih yang berada di Kabupaten Pelalawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Total Quality Management Pengendalian Personal Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang hendak diangkat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Total Quality Management* Berpengaruh Terhadap Kinerja Manajerial Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan?
2. Apakah Pengendalian Personal Berpengaruh Terhadap Kinerja Manajerial Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan?
3. Apakah Sistem Penghargaan Berpengaruh Terhadap Kinerja Manajerial Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan?
4. Apakah *Total Quality Management*, Pengendalian Personal, Sistem Penghargaan Berpengaruh Terhadap Kinerja Manajerial Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Untuk Mengetahui Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Pengendalian Personal Terhadap Kinerja Manajerial Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.

Untuk Mengetahui Pengaruh *Total Quality Management*, Pengendalian Personal, Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan pelatihan intelektual yang diharapkan mampu meningkatkan pemahaman terkait dengan kinerja manajerial.

2. Bagi para praktisi (akuntansi manajemen) hasil penelitian di harapkan memberikan pemahaman bahwa selain memberikan gambaran tentang *total quality mangemet*, pengendalian personal dan sistem penghargaan untuk meningkatkan kinerja manajerial maka manajemen perlu mengetahui penggunaan *total quality management*, pengendalian personal, dan sistem penghargaan yang dapat digunakan dalam persaingan bisnis semakin kompetitif.

3. Bagi para akademisi atau pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang pengaruh *total quality management*, pengendalian personal, sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini dibagi dalam lima bab dengan sistematika penulisan yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran selanjutnya disusun perumusan masalah dan diuraikan tujuan dan manfaat penelitian serta disusun sistematika penulisan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan secara singkat teori yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sebagai sumber informasi dan referensi media lain, kajian islam mengenai judul penelitian penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, kerangka pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode dan pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, serta metode analisis yang digunakan untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran deskripsi hasil yang berisi hasil analisis data dan pembahasan yang disesuaikan dengan metode

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian pada bab tiga, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan menjawab pertanyaan yang telah disebutkan dalam rumusan masalah, melakukan analisis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan berdasarkan hasil dan pembahasan keterbatasan penelitian, adapun saran ditujukan kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian maupun penelitian selanjutnya agar dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

UIN SUSKA RIAU

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Teori Cognitive Evaluation

Teori *cognitive Evaluation* menyatakan bahwa teori ini berkaitan dengan “*allocating extrinsic rewarding tends to overall level of motivation* “ implikasi utama dari teori ini berkaitan dengan cara orang digaji di tempatnya bekerja.

Menurut sejarahnya, pakar teori motivasi umumnya berasumsi bahwa motivasi intrinstik seperti pencapaian, tanggung jawab, dan kompetensi itu terlepas dari motivator ekstrintik seperti tingkat upah, kenaikan jabatan, hubungan supervisor yang baik dan kondisi dan tempat kerja yang menyenangkan. Artinya pendorong (stimulasi) dari satu motivasi tidak akan mempengaruhi motivasi lainnya. Namun teori evaluasi kognitif ini menunjukkan sebaliknya, teori ini berpendapat bahwa bila imbalan intrinstik yang dihasilkan dari orang-orang yang melakukan apa yang mereka suka, itu berkurang. Dengan kata lain, bila imbalan ekstrinstik itu diberikan pada seseorang untuk melakukan suatu tugas yang menarik, imbalan tersebut menyebabkan turunnya ketertarikan intrinstik atas tugas itu sendiri.

2.2 Kinerja Manajerial

a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dapat dicapai oleh seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Penilaian kinerja perlu dilakukan agar dapat diketahui seberapa baik individu, tim dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi dalam mencapai tujuan. TQM merupakan cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global dengan menghasilkan produk dan jasa berkualitas terbaik. Dalam Octriz (2016). Kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi organisasi tempat individu tersebut bekerja. Jadi kinerja merupakan hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan atau keberhasilan yang dicapai dalam pekerjaan (Umam,2010). Indikator kinerja menggambarkan beberapa aspek kinerja yang sangat kritis dari sebuah perusahaan atau organisasi yang akan menentukan sukses tidaknya perusahaan atau organisasi tersebut pada masa kini maupun masa depan. Dalam mengembangkan indicator kinerja, terdapat 4 prinsip sebagai pedoman yaitu : 1) kemitraan antara majemen, perwakilan pegawai atau pegawai secara keseluruhan. 2) pemberdayaan seluruh pegawai perusahaan atau organisasi. 3) perbaikan kinerja yang terintegrasi. 4) tim yang mandiri. (Wibisono Dermawan, (2011:3).

b. Kinerja Manajerial

Kinerja manajerial untuk menjalankan perusahaan menuju pada sasaran yang ditetapkan merupakan dasar utama dalam penelitian kinerja manajerial. Salah satu fungsi manajerial terpenting dalam semua jenis organisasi adalah menjamin bahwa masukan dari berbagai sumber daya organisasi akan menghasilkan output yang terancang cepat dan dapat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memuaskan pelanggan. Wibowo (2011) menyatakan bahwa kinerja manajerial yaitu sasaran untuk mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar dan persyaratan-persyaratan atribut yang disepakati.

c. **Sistem Pengukuran Kinerja**

Sistem pengukuran kinerja dapat bermanfaat bagi para pemakainya apapun hasilnya dapat menyediakan umpan balik yang bisa membantu anggota organisasi dalam usaha untuk melakukan perbaikan kerja lebih lanjut. Pengukuran memainkan peran yang sangat penting bagi peningkatan suatu kemajuan (perubahan) ke arah yang lebih baik lagi. Dalam manajemen modern pengukuran terhadap fakta-fakta akan menghasilkan data, yang kemudian data itu dianalisis secara tepat akan memberikan informasi yang akurat, yang selanjutnya informasi itu akan berguna bagi peningkatan pengetahuan para manajer dalam mengambil keputusan atau tindakan manajemen untuk meningkatkan kinerja organisasi. Penilaian kinerja merupakan proses yang berkelanjutan untuk menilai kualitas kerja personal dan usaha untuk memperbaiki kerja personal dalam organisasi. Menurut Certo, penilaian kinerja adalah proses penelusuran kegiatan pribadi, kegiatan personal pada masa tertentu dan menilai hasil karya yang ditampilkan terhadap pencapaian sasaran sistem manajemen dalam (Sri Sundari, 2015). penilaian kinerja dikatakan penting



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengingat melalui penilaian kinerja dapat diketahui seberapa tepat karyawan telah menjalankan fungsinya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Selain itu hasil kinerja karyawan akan memberikan informasi penting dalam proses pengembangan karyawan. Nuraini (2013:149).

Menurut Kaplan dan Norton *Balanced scorecard* adalah bagaimana perusahaan dapat mengembangkan strategik yang bisa diukur sumbangannya terhadap pencapaian tujuan melalui suatu hubungan sebab akibat (*cause and effect relationship*). Solihin Ismail (2012:83). *Balanced scorecard* adalah sistem yang digunakan untuk mengevaluasi sistem pengukuran kinerja agar menjamin efektivitas sepanjang waktu suatu organisasi. Organisasi kelas dunia yang menerapkan *Balanced scorecard* biasanya menggunakan karakteristik berikut untuk mengevaluasi sistem pengukuran kinerja organisasi. karakteristik dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Biaya yang dikeluarkan untuk pengukuran kinerja biasanya lebih besar dari manfaat yang diterima.
2. Pengukuran harus dimulai pada pemulaan program *Balanced scorecard*. Berbagai masalah yang berkaitan dengan kinerja beserta kesempatan-kesempatan untuk meningkatkannya harus dirumuskan secara jelas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pengukuran harus terkait langsung dengan tujuan-tujuan strategis yang dirumuskan.
4. Pengukuran harus sederhana, serta memunculkan data yang mudah untuk digunakan, mudah dipahami, dan mudah melaporkan.
5. Pengukuran harus dapat diulang terus-menerus sepanjang waktu, sehingga dapat diperbandingkan antara pengukuran pada satu titik waktu dan pengukuran pada titik waktu yang lain.
6. Pengukuran harus dilakukan pada sistem keseluruhan, yang menjadi ruang lingkup program *Balanced scorecard*
7. Pengukuran harus dapat digunakan untuk menetapkan target, mengarah ke peningkatan kinerja dimasa mendatang.
8. Ukuran-ukuran kinerja dalam program *Balanced scorecard* yang diukur biasanya telah dipahami secara jelas oleh semua individu.

d. Aspek-aspek kinerja manajerial

Sutrisno (2010:172), mengemukakan secara umum dapat dinyatakan empat aspek kinerja yaitu :

1. Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan dalam melakukan tugas.
2. Kualitas yang dihasilkan, berkenaan dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dihasilkan.
3. Waktu kerja, menerangkan akan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Kerja sama, menerangkan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya.

2.3 Total Quality Manajemen

Sampai saat ini sistem yang dianggap paling cocok sebagai alat untuk membuat perusahaan tetap optimis dengan konsep *going concern* adalah total *quality management* (TQM), karena membuat perusahaan dapat tetap bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain dengan konsep dasarnya yaitu perbaikan secara berkala atau terus menerus (tjiptono, 2008:4) memiliki prinsip menghargai setiap entitas atau orang yang terlibat yang memberikan kebebasan kepada setiap entitas tersebut untuk memberikan pendapat demi perbaikan perusahaan secara berkesinambungan dan merupakan satu sistem yang saat ini mulai diterapkan oleh perusahaan karena dianggap mampu mendukung kinerja karyawannya. *total quality management* harafiah berasal dari kata “total” yang berarti keseluruhan atau terpadu, “quality” yang berarti kualitas dan “management” yang berarti manajemen dalam bahasa Indonesia yang diartikan pengelolaan. Jadi dari kata asalnya total *quality management* dapat diartikan manajemen mutu terpadu.

a. Pengertian Total Quality Management

Total *quality management* merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Menurut international organization for Standardization (ISO). TQM adalah pendekatan manajemen pada suatu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi,berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditunjukan pada kesuksesan jangka panjang melaluikepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusia) dan masyarakat, total *quality management* ini sebuah sistem dimana setiap pekerjaan, setiap proses dan setiap orang menjalankan peranannya dengan benar dan terpadu sehingga organisasi mampu menghasilkan keluaran yang dapat memenuhi harapan pelanggan, secara tepat waktu, tepat standar, dan bebas dari segala macam cacat atau kerusakan.Tujuan utama TQM adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus-menerus. Haming dan Mahfud(2012:140).

Menurut Blocher (2011) terdapat tiga pilar dasar untuk mengukur total *quality management* yaitu :

1. Fokus pada pelanggan

Total *quality management* dimulai dengan mengidentifikasi pelanggan perusahaan dan kebutuhan mereka. Pada beberapa tahap, setiap orang dalam suatu proses atau organisasi merupakan pelanggan atau supplier bagi orang lain, baik didalam maupun diluar organisasi.

2. Keterlibatan semua pekerja

Perusahaan dapat memenuhi permintaan dari pelanggan eksternalnya hanya jika setiap pelanggan internal dalam proses dapat memuaskan pelanggan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Continuous improvement

Perbaikan kualitas secara terus-menerus dan penurunan biaya (kaizen) diperlukan untuk tetap dapat bersaing pada pasar global saat ini. Dengan pesaing yang selalu mencoba mengalahkan dan harapan pelanggan yang selalu berubah, perusahaan tidak akan pernah mencapai kualitas ideal.

b. Syarat penerapan total *quality management*

1. fokus pada pelanggan.
2. obsesi terhadap kualitas.
3. komitmen jangka panjang.
4. kerjasama tim.
5. perbaikan sistem secara berkesinambungan.
6. pendidikan dan pelatihan.
7. adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

c. Bukti total *quality management*

Bukti total *quality management* sudah dijalankan adalah program dinas kesehatan yaitu :

1. program pelalawan sehat terus ditingkatkan yaitu melaksanakan simposium penanganan penyakit gagal ginjal.
2. program peningkatan mutu pelayanan kesehatan meliputi pelayanan kesehatan dasar, pelayanan kesehatan khusus, pelayanan kesehatan rujukan.
3. program pemberantasan penyakit menular meliputi pemberantasan penyakit bersumber binatang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. program peningkatan kesehatan lingkungan meliputi pengawasan kualitas air dan lingkungan.
5. program pengawasan obat dan bahan berbahaya.
6. program pengembangan kualitas manajemen kesehatan meliputi pengembangan kebijakan, hukum masyarakat, pengembangan sarana dan prasarana kesehatan serta pengembangan sistem informasi kesehatan.

d. Tujuan total *quality management*

Pada dasarnya TQM bertujuan menghasilkan suatu produk atau jasa dimana mutu dirancang, dipadukan dan dipertahankan pada tingkat biaya yang paling ekonomis hingga memungkinkan tercapainya kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2008), dasar pemikiran TQM sangat sederhana bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses dan lingkungan.

2.4 Pengendalian Personal

a. Konsep Pengendalian

Tindakan Pengendalian dimasukan untuk memastikan bahwa karyawan melakukan (atau tidak melakukan) tindakan-tindakan tertentu yang diketahui dapat menguntungkan atau merugikan) organisasi. Tindakan pengendalian merupakan bentuk yang paling langsung dari pengendalian manajemen karena melibatkan pengambilan langkah-langkah untuk memastikan bahwa karyawan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berperilaku sesuai dengan yang diinginkan organisasi dengan membuat tindakan-tindakan yang menjadi fokus dari pengendalian.

Menurut Harahap (2011:89) pengendalian merupakan suatu tindakan pengawasan yang disertai tindakan pelurusan (koreksi). Menurut Shilinglaw dan Mcgahran (1993:749) ada tiga macam bentuk pengendalian yaitu :

1. Personal controls

Yaitu pengendalian yang ditekankan pada sikap dan motivasi orang yang terlibat dalam organisasi, misalnya penilaian karyawan dan kultur organisasi. Bentuk pengendalian ini merupakan serangkaian peraturan yang tidak tertulis.

2. Action controls

Yaitu pengendalian yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan dan tugas yang diberikan kepada karyawan.

3. Result controls

Yaitu pengendalian yang ditekankan pada hasil dari pelaksanaan operasi karyawan.

- b. Pengendalian Personal

Pengendalian personal membangun kecenderungan alami karyawan untuk mengendalikan atau memotivasi diri mereka sendiri. Pengendalian personalia menjalankan 3 tujuan dasar yaitu :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pengendalian personalia mengklarifikasikan harapan dan membantu memastikan bahwa setiap karyawan memahami apa yang diinginkan organisasi.
2. Pengendalian personalia membantu memastikan bahwa setiap karyawan dapat melakukan pekerjaan dengan baik, bahwa mereka memiliki semua kemampuan (sebagai contoh ,kepintaran) dan sumber daya (sebagai contoh informasi dan waktu) yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan dengan baik.
3. Pengendalian personalia meningkatkan kemungkinan bahwa setiap karyawan akan terdorong untuk pengawasan diri sendiri. Pengawasan diri sendiri adalah paksaan sekarang ini yang alami yang mendorong kebanyakan karyawan untuk ingin melakukan pekerjaan dengan baik, untuk berkomitmen terhadap tujuan organisasi secara alami.pengawasan diri sendiri efektif karena kebanyakan orang memiliki hati nurani yang memimpin mereka melakukan apa yang benar dan mampu memperoleh perasaan yang positif dari menghormati diri sendiri dan kepuasan terhadap diri sendiri ketika mereka melakukan pekerjaan dengan baik dan melihat organisasi mereka berhasil.

Tiga metode utama dari penerapan pengendalian personal yaitu :

1. Pemilihan dan penempatan karyawan

Menemukan orang yang tepat untuk melakukan tugas tertentu dan memberikan mereka baik lingkungan kerja yang bagus dan sumberdaya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang penting dapat dengan jelas meningkatkan peluang sebuah pekerjaan aka dilakukan dengan semestinya .

2. Pelatihan

Pelatihan adalah cara umum yang lain untuk membantu memastikan bahwa karyawan-karyawan melakukan pekerjaan dengan baik. Pelatihan juga dapat memiliki pengaruh motivasional yang positif karena para karyawan dapat diberikan rasa profesionalisme yang lebih baik, dan mereka sering kali lebih tertarik untuk bekerja dengan baik dalam tugas-tugas yang dipahami dengan baik.

3. Pendesaian pekerjaan dan ketentuan dari sumber datya yang penting

Cara lain untuk membantu karyawan bertindak dengan tepat dengan memastikan pekerjaan yang didesain adalah mengizinkan pada karyawan yang bermotivasi dan berkualifikasi sehingga memiliki kemungkinan yang tinggi untuk berhasil.

2.5 Sistem Penghargaan

Menurut Simamora dalam Sri Sundari (2015) menyatakan bahwa penghargaan dibagi dua yaitu penghargaan intrinstik (*instrinsic reward*) berupa perasaan kompetensi diri, perasaan pencapaian dalam dirinya, tanggung jawab dan otonomi pribadi, perasaan pengakuan informal, status dan kepuasan kerja dan penghargaan ekstrinsik (*extrinsic reward*) berupa gaji, tunjangan karyawan, sanjungan dan pengakuan, pengakuan formal, promosi jabatan, hubungan sosial, lingkungan kerja, pembayaran insentif. Kompensasi adalah imbalan atau balas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang dapat dinilai dengan uang. Sekarang ada istilah UMR artinya upah minimum *regional* ditetapkan oleh pemerintah yang harus dipenuhi, kompensasi ini harus menarik dan dapat menimbulkan keterikatan pegawai terhadap rumah sakit, harus adil, harus dinamis, harus dapat ditinjau kembali sesuai dengan prestasi pegawai. Kompensasi merupakan pelaksanaan dari fungsi *actuating* dalam manajemen yaitu menggerakkan orang-orang agar mau bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. (Alma,2010:202).

Sistem penghargaan (*reward*) penting diterapkan di rumah sakit agar memotivasi para pegawainya karena penghargaan yang diberikan oleh rumah sakit sangat mempengaruhi produktivitas dan tendensi para pegawai untuk tetap bersama organisasi atau mencari pekerjaan lainnya. Apabila harapan para pegawai mengenai kompensasi yang demikian dapat diwujudkan oleh rumah sakit, maka para pegawai akan merasa diperlakukan secara adil oleh rumah sakit. Individu yang memiliki ikatan emosional akan memicu tumbuhnya komitmen organisasi akan berusaha mencapai tujuan rumah sakit dan mengesampingkan kepentingan pribadi.

Komitmen organisasi merupakan dorongan dari dalam individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi dibandingkan kepentingan sendiri. Manajer akan mengesampingkan kepentingan pribadinya agar dapat memenuhi kepentingan organisasi terlebih dahulu. Hal itu tentu akan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan kinerja manajerial rumah sakit tersebut. Pendekatan partisipasi anggaran juga merupakan pendekatan penganggaran yang berfokus pada upaya untuk meningkatkan motivasi para karyawan sehingga dapat mencapai tujuan dari rumah sakit. Semakin tinggi partisipasi anggaran, maka akan semakin tinggi pula motivasi pegawai.

a. Tujuan sistem penghargaan

Banyak kasus dimana sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas keluar setelah diperoleh dengan susah payah akibat sistem kompensasi yang tidak menarik, sehingga kompensasi bertujuan bukan hanya untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas, tetapi juga untuk mempertahankan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tersebut. Menurut Hasibuan (2014:118) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan. Tujuan pemberian kompensasi menurut Hasibuan (2014:118) yaitu:

1. Ikatan kerja sama dengan pemberian kompensasi terjalinlah ikatan kerja sama formal antara majikan dengan karyawan.
2. Kepuasan kerja dengan balas jasa, karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, status sosial sehingga memperoleh kepuasan kerja dari jabatannya.
3. Pengadaan efektif jika program kompensasi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang qualified untuk perusahaan akan lebih mudah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Motivasi jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotivasi bawahannya.
5. Stabilitas karyawan dengan program kompensasi atau prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensi yang kompetitif maka stabilitas karyawan lebih terjamin karena turnover relative kecil.
6. Disiplin dengan pemberian balas jasa yang cukup besar maka karyawan semakin baik.
7. Pengaruh pemerintah jika program kompensasi sesuai dengan undang-undang perburuan yang berlaku (seperti bayas upah minimum) maka intervensi pemerintah dapat dihindarkan.

b. Faktor-faktor sistem penghargaan

Menurut hasibuan (20014) faktor-faktor yang mempengaruhi kompensasi yaitu:

1. Penawaran dan permintaan tenaga kerja
2. Kemampuan yang dan kesediaan perusahaan
3. Serikat buruh/ organisasi karyawan
4. Produktifitas kerja karyawan
5. Pemerintah dengan undang-undang dan kepresnya
6. Biaya hidup
7. Posisi jabatan karyawan
8. Pendidikan dan pengalaman karyawan
9. Jenis dan sifat pekerjaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.6 Teori Menurut Pandangan Islam

Dalam perspektif islam pemahaman tentang mengukur suatu kinerja ayat yang dapat menjadi rujukan itu adalah surah At-Taubah ayat 105, sebagai berikut:

شَهَادَةُ الْغَيْبِ عَلِمَ إِلَى وَسْتَرْدُونَ وَالْمُؤْمِنُونَ وَرَسُولُهُ عَمَلِكُمُ اللَّهُ فَسِيرَى أَعْمَلُوا وَقُلِ
 تَعْمَلُونَ كُنْتُمْ بِمَا فِينَكُمْ وَاللَّهُ

Artinya: *“Dan, katakanlah: bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya, serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaamu itu, dan kamu akan diberitaka-Nya kepadamu apa yang telah kamu kerjakan”*

Ayat diatas menjelaskan bahwa individu harus bekerja dengan sungguh-sungguh, karena terdapat penilaian dari setiap pekerjaan yang manusia lakukan.

firman Allah SWT dalam Al-Qur'an, surah Al-Insaan, Ayat 22 :

مَشْكُورًا سَعَيْكُمْ وَكَانَ جَزَاءُ لَكُمْ كَانَ هَذَا إِنَّ

Artinya : *“Sesungguhnya ini adalah Balasan untukmu, dan usahamu adalah disyukuri (diberi balasan)”*.

fitra manusia butuh penghargaan, penghargaan tidak hanya dinilai dari besar kecilnya nominal hadiah tersebut. Terkadang penghargaan hanya berupa kertas



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

piagam, piala atau berupa barang yang tak seberapa harganya. Tapi yang lebih penting dari hal semua itu adalah “ siapa yang memberikan penghargaan itu ? “ kita cukup berbangga jika yang memberikan penghargaan adalah kepala sekolah, walau pun hanya berupa secarik kertas. Kebahagiaan kita lebih besar ketika yang memberikan penghargaan adalah seorang gubernur apalagi seorang presiden yang kita kagumi. Nilai sebuah penghargaan bergantung kepada siapa yang member, lalu apa yang dapat kita bayangkan jika penghargaan itu diberikan oleh sang pencipta alam semesta ?apa yang dapat kita bayangkan jika penghargaan itu diberikan oleh sang pemilik langit dan bumi. Maka berbahagialah wahai orang-orang yang terus berusaha dan berkarya untuk meraih kerelaan-Nya, inilah janji Allah bagi para penghuni surga.

firman Allah SWT dalam Al-Qur'an, surah QS 103 (Al-Ashr) : 1-3

بِالْحَقِّ وَتَوْصُوا الصَّالِحِينَ وَعَمِلُوا أَمْنًا الَّذِينَ إِلَّا ۖ خُسْرٍ لِّىَ الْإِنْسَانِ إِنَّ ۖ وَالْعَصْرِ
بِالصَّبْرِ وَتَوْصُوا

UIN SUSKA RIAU

Artinya : “ Demi masa sesungguhnya manusia itu benar-benar berada dalam kerugian,kecuali orang-orang yang beriman, beramal salih, nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran”.

QS 103 (Al-Ashr) : 1-3, nasehat menasehati dalam kinerja manajerial merupakan salah satu unsur yang bisa dipakai jika ada pekerja melakukan pekerjaannya kurang sesuai dengan yang di harapkan. Keharmonisan antara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

manajerial dan bawahan akan terwujud dengan baik, karena adanya sifat saling menasehati. Tujuan rumah sakit akan terwujud kalau dalam lingkungan rumah sakit tercipta kerjasama yang baik antara manajerial dengan bawahan, sehingga akan terciptanya komunikasi yang positif dalam lingkungan rumah sakit dalam merealisasikan tujuan rumah sakit.

2.7 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian-penelitian sebelumnya terkait dengan penelitian ini disajikan pada Tabel berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil penelitian
1	Dewi maya sari (2009)	Pengaruh total quality management terhadap kinerja manajerial pada PT. Super andalas steel	Total quality management, kinerja manajerial	Hasil penelitian, focus terhadap pelanggan, obsesi kualitas, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan keterlibatan pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja manajerial
2	Yuni saesariy putri adang (2012)	Pengaruh sistem pengukuran kinerja, total quality management dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial	Sistem pengukuran kinerja, total quality management, sistem penghargaan, kinerja manajerial	Hasil pengujian hipotesis menunjukan bahwa sistem pengukuran kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No	Penelitian	Judul penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil penelitian
3	Alif sudistio prabowo (2012)	Pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial pada PT untung bersama sejahtera	TQM kinerja manajerial	Hasil penelitiannya berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial
4	Hikmah hasanah (2013)	Pengaruh total quality management terhadap kinerja manajerial dengan pengukuran kinerja dan sistem kinerja sebagai variabel moderating (studi empiris pada staf akuntansi perusahaan jasa di wilayah Jakarta dan tanggerang)	total quality management kinerja manajerial sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan	Hasil penelitian ini total quality management berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja manajerial interaksi antara TQM dan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh signifikan secara individual terhadap kinerja manajerial dan sistem pengukuran kinerja bukan merupakan variabel moderating
5	Yuliana (2012)	Pengaruh penerapan total quality management terhadap kinerja manajerial dengan budaya organisasi, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sebagai variabel moderating (studi empiris pada manajer bank-bank yang beroperasi di Banda Aceh	Penerapan total quality management terhadap kinerja manajerial, budaya organisasi, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan	Hasil penelitian secara simultan atau secara kekeluargaan total quality management terhadap kinerja manajerial, budaya organisasi, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sangat mempunyai hubungan dengan kinerja manajerial karena dalam pendekatan total quality management kualitas ditentukan oleh pelanggan, oleh karena itu hanya dengan memahami pelanggan maka perusahaan dapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No	Penelitian	Judul penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil penelitian
				menyadari dan menghargai makna kualitas
6	Aditya hernawan amir Mahmud, Linda agustina (2014)	Pengaruh TQM, sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial pada PT taspen (persero)	TQM, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan dan kinerja manajerial	Hasil penelitian ini berpengaruh secara parsial maupun silmutan
7	Sri sundari (2015)	pengaruh Total quality management, pengendalian personal dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial (studi empiris pada koperasi kecamatan tampan kota pekanbaru)	Total quality manajemen pengendalian personal, dan sistem penghargaan kinerja manajerial	Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa variabel tqm tidak signifikan terhadap kinerja manajerial untuk variabel pengendalian personal berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial dan untuk variabel sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial dan hasil penelitian secara silmutan menunjukkan variabel TQM, pengendalian personal dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial berpengaruh secara positif signifikan penelitian secara silmutan menunjukkan variabel TQM, pengendalian personal dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No	Penelitian	Judul penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil penelitian
				berpengaruh secara positif signifikan
8	Octriz orista Amelia yunanto (2016)	Pengaruh total quality management terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) klas II Makasar	Pengaruh total quality management terhadap kinerja	Hasil penelitian menunjukkan secara silmutan total quality management berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia, secara parsial yang berpengaruh fokus pada pelanggan, pendidikan, p elatihan tidak berpengaruh signifikan dengan nilai probalitas
9	Windia pixsy arsista (2016)	Pengaruh total quality management, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial (studi kasus pada RSUD Sukoharjo)	total quality management, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel total quality management berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial, sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial, sistem penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial
10	Chronika manurung (2015)	Pengaruh total quality management terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja, sistem reward, organisasi dan kultur organisasi sebagai variabel moderating pada	total quality management terhadap kinerja manajerial dengan sistem pengukuran kinerja, sistem reward, organisasi dan kultur organisasi	Hasil penelitian ini TQM berpengaruh terhadap kinerja manajerial, hipotesis diterima



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

No	Penelitian	Judul penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil penelitian
		PT. Indah kiat pulp dan peper, Tbk Perawang		
11	Damhary (2016)	Pengaruh total quality management, pengendalian personal dan reward terhadap kinerja manajerial PT.Eka Dura Indonesia di kecamatan Kunto Darussalam KAB. Rohul	quality management, pengendalian personal dan reward terhadap kinerja manajerial	Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh TQM terhadap kinerja manajerial, sedangkan variabel pengendalian personal dan reward tidak ada pengaruh terhadap kinerja manajerial
11	Zul Azmi (2015)	Pengaruh total quality management, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial (stidi empiris pada perusahaan asuransi di Pekanbaru)	total quality management, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada efek langsung TQM untuk kinerja manajerial sementara, keduanya sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan tidak berpengaruh terhadap kinerja manajerial
12	Aji pamungkas (2016)	Pengaruh total quality management terhadap kinerja manajerial bank muamalat kantor cabang Yogyakarta	Pengaruh total quality management terhadap kinerja manajerial	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TQM berpengaruh silmutan terhadap kinerja manajerial

Sumber : data olahan 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

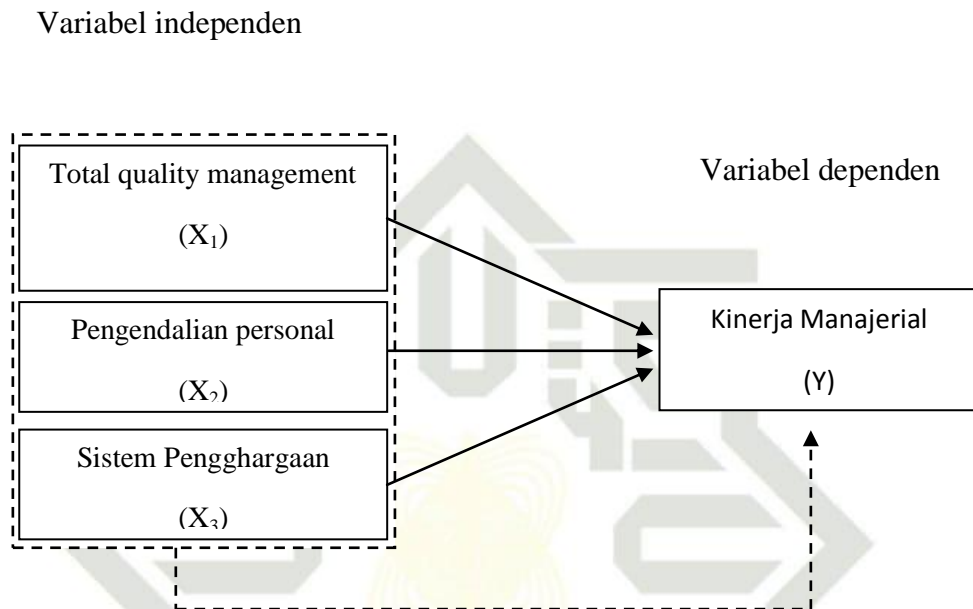
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1



Sumber : Data Olahan 2018

2.9 Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh TQM terhadap Kinerja Manajerial

TQM adalah pendekatan manajemen pada suatu organisasi, berfokus pada kualitas dan didasarkan atas partisipasi dari keseluruhan sumber daya manusia dan ditunjukkan pada kesuksesan jangka panjang melalui kepuasan pelanggan dan memberikan manfaat pada anggota organisasi (sumber daya manusia) dan masyarakat, total *quality management* ini sebuah sistem dimana setiap pekerjaan, setiap proses dan setiap orang menjalankan peranannya dengan benar dan terpadu sehingga organisasi mampu menghasilkan keluaran yang dapat memenuhi harapan pelanggan, secara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tepat waktu, tepat standar, dan bebas dari segala macam cacat atau kerusakan. Tujuan utama TQM adalah perbaikan mutu pelayanan secara terus-menerus. Haming dan Mahfud (2012:140).

Kinerja manajerial merupakan ukuran seberapa efektif dan efisien seorang menejer seberapa baik dia menetapkan dan mencapai tujuan organisasi. Seseorang yang memegang posisi manajerial diharapkan mampu menghasilkan suatu kinerja manajerial, berbeda dengan kinerja karyawan yang pada umumnya bersifat konkrit, kinerja manajerial bersifat abstrak dan kompleks. Tanggung jawab ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan manajemen puncak dan implementasi harus melibatkan semua anggota organisasi. Penelitian Sri Sundari (2015) meneliti sikap manajer menengah terhadap total *quality management* dan pengaruhnya terhadap kinerja manajerial hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara serentak sikap manajer menengah terhadap faktor kritis total *quality management* berpengaruh terhadap kinerja manajerial dengan demikian, dalam penelitian ini diajukan hipotesis dengan rumusan sebagai berikut :

H1 : total quality management berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial

2. Pengaruh pengendalian personal terhadap kinerja manajerial

Dalam pelaksanaan kegiatan rumah sakit memerlukan adanya pengendalian agar dapat memantau atau mengontrol tahapan proses dari kinerja manajerial agar sesuai dengan tujuan rumah sakit. Pengendalian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

personal merupakan pengendalian berdasarkan pada pembuatan kebijakan-kebijakan yang menyangkut sumber daya manusia dalam Damhary (2016) . Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh dalam Damhary(2016) tentang pengaruh pengendalian personal terhadap peningkatan kinerja manajerial dengan karakteristik tugas sebagai variabel pemoderasi dengan menunjukan hasil bahwa pengendalian personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. dalam hal ini pengendalian personal menjadi penting sebagai penunjang terciptanya kegiatan pelaksanaan rumah sakit yang terhipun dengan personal- personal yang baik. Untuk mencapai tujuan rumah sakit yang baik perlu bagi para individu untuk menyesuaikan tujuan individu dengan tujuan rumah sakit sehingga dengan komitmen demikian akan menghasilkan kinerja manajerial yang sesuai dengan yang diharapkan. Dengan proses dan komitmen akan mampu meningkatkan kinerja manajerial yang lebih baik. Dengan demikian dalam penelitian ini diajukan hipotesis rumusan sebagai berikut :

H2 : pengendalian personal berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial

3. Pengaruh sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial

Penghargaan atau reward merupakan apa yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi (Simamora dalam Angelina 2011) dalam adang (2012) atas pelaksanaan pekerjaan diberikan manajer dan hasil yang diperoleh, pekerja mendapat upah atau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gaji sementara itu, untuk meningkatkan kinerja, manajer menyediakan insentif bagi pekerjaan yang dapat memberikan prestasi kerja melebihi standar kinerja yang diharapkan. pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardiah Dan Listia Ningsih (2005), Narsa dan Yuniawati (2003) dan Angelina dan Kamaliah (2011) dalam Adang (2012), Sri Sundari (2015) yang menyatakan bahwa sistem penghargaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial, dengan demikian, dalam penelitian ini diajukan hipotesis dengan rumusan sebagai berikut :

H3 : sistem penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial

4. Pengaruh TQM pengendalian personal sistem penghargaan terhadap kinerja manajerial

Total quality management merupakan suatu usaha untuk memaksimumkan daya saing organisasi yang berfokus pada perbaikan terus menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kinerja manajerial merupakan ukuran seberapa efektif dan efisien seorang manajer dia menetapkan dan mencapai tujuan organisasi. Dalam pelaksanaan kegiatan rumah sakit memerlukan adanya pengendalian agar dapat memantau atau mengontrol tahapan proses dari kinerja manajerial agar sesuai dengan tujuan rumah sakit. Pengendalian personal merupakan pengendalian berdasarkan pada pembuatan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebijakan-kebijakan yang menyangkut sumber daya manusia dalam Sri Sundari (2015) .

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Yessy (2004) dalam utari (2013) tentang pengaruh pengendalian personal terhadap peningkatan kinerja manajerial dengan karakteristik tugas sebagai variabel pemoderasi dengan menunjukan hasil bahwa pengendalian personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja manajerial. Dalam hal ini pengendalian personal menjadi penting sebagai penunjang terciptanya kegiatan pelaksanaan rumah sakit yang terhimpun dengan personal-personal yang baik. Untuk mencapai tujuan rumah sakit yang baik perlu bagi individu untuk menyesuaikan tujuan individu dengan tujuan rumah sakit sehingga dengan komitmen demikian akan menghasilkan kinerja manajerial yang sesuai dengan yang diharapkan. Penghargaan atau reward merupakan apa yang diterima oleh para pegawai sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi dalam Sri Sundari (2015) atas pelaksanaan pekerjaan yang diberikan manajemen dan hasil yang diperoleh, pekerja mendapat upah atau gaji. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Sundari (2015) yang menyatakan bahwa sistem penghargaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial dengan demikian, dalam penelitian ini diajukan hipotesis dengan rumusan sebagai berikut :

H4: Pengaruh TQM, pengendalian personal dan sistem penghargaan terhadap kinerja manajeria

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada rumah sakit umum daerah (RSUD) di Kabupaten Pelalawan. Alasan memilih lokasi tersebut karena daerah itu merupakan rumah sakit yang cukup berpotensi, sehingga peneliti di wilayah ini dapat mewakili gambaran rumah sakit.

3.2 Populasi dan Samplel Penelitian

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan kumpulan dari elemen-elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi subjek/objek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Chandarin Grahita, 2017:125). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di bagian manajemen RSUD Selasih

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sekelompok atau sebagian dari populasi dan merupakan sebagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang diteliti (Grahita Chandarin, 2017:126). Sample dalam penelitian ini sebanyak 45, kriteria pengambilan sample yaitu memiliki pengalaman kerja minimal 2 tahun. Teknik dalam pengambilan sampel ini adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang terbatas pada jenis tertentu yang memberikan informasi yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diinginkan entah karena merekalah salah satunya memiliki atau memenuhi beberapa kriteria yang ditentukan oleh peneliti (Chandarin Grahita, 2017:127).

Berikut Daftar Sampel Yang Digunakan Dalam Penelitian :

No	Bidang / Jabatan	Jumlah
1	Direktur	1
2	KABAG Tata Usaha	1
3	KASUBBAG Keuangan Dan Staf	3
4	KASUBBAG Umum Dan Staf	5
5	KASUBBAG Kepegawaian Dan Staf	4
6	KASUBBAG Humas	1
7	KABIB Pelayanan Medik	1
8	KASI Pelayanan Medik	1
9	KASI Keperawatan Dan Staf	5
10	KABIB Perencanaan Dan Pembangunan	1
11	KASI Perencanaan Dan Program	1
12	KASI Pengembangan Dan Diklat	1
13	KABID Penunjang Akademik	1
14	KASI Pemeliharaan Sar Dan Prasarana	1
15	KASI Pengembangan Penunjang Medik Dan Staf	3
16	Pegawai	15
	Total	45

Sumber : RSUD SELASIH

3.3 Metode Pengumpulan Data

Data yang diperoleh penelitian ini dengan cara mengirimkan kuesioner menurut Sekaran (2017), kuesioner merupakan mekanisme pengumpulan data yang efisien ketika studi bersifat deskriptif atau eksplanatori. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan cara membagikan kuesioner kepada direktur, pada posisi kepala bagian, kepala subbagian, kepala seksi, kepala bidang dan pegawai yang bekerja di RSUD Selasih. Pengiriman kuesioner dilakukan secara langsung kepada responden, karena metode ini memiliki keunggulan, penelitian dapat bertatap muka dan melakukan wawancara dengan pihak yang bersangkutan sehingga bisa meyakinkan mereka tentang keseriusan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian, selain itu dengan metode ini penelitian bisa mengurangi kemungkinan kuesioner dijawab oleh responden yang tidak tepat. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan dan peneliti dapat memberikan penjelasan mengenai tujuan survei dan pertanyaan yang kurang dipahami oleh responden secara tanggapan atas kuesioner dapat langsung dikumpulkan oleh peneliti setelah diisi oleh responden. Kuesioner secara personal digunakan untuk mendapatkan data tentang dimensi-dimensi dari kontrak-kontrak yang sedang dikembangkan dalam penelitian ini. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala *likert* 1-5 dimana alternatif jawaban 1 berarti partisipasi sangat rendah sedangkan alternatif jawaban 5 berarti partisipasi tinggi.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan karakteristik masalah yang diteliti, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik survei yang bersifat *causal study*. *Causal study* merupakan studi dimana penelitian ingin menemukan penyebab dari satu atau lebih masalah. Dalam *causal study*, diperlukan upaya untuk menentukan hubungan sebab akibat melalui jenis analisis korelasional atau regresi tertentu (ChandarinGrahita, 2017: 122). Jenis data dalam penelitian ini adalah data subjek. Data subjek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik sekelompok orang/seseorang yang menjadi subjek penelitian (responden).

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang berasal langsung dari objek penelitian atau responden, baik individu maupun kelompok (ChandarinGrahita,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2017:123). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari para responden, berupa data yang berkaitan dengan variabel-variabel yang akan diteliti yaitu tentang total *quality management*, pengendalian personal dan sistem penghargaan yang dirasakan oleh para pekerja di RSUD Selasih.

Sedangkan data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada baik yang berasal dari pihak atau lembaga yang telah menggunakan atau mempublikasikannya (ChandarinGrahita, 2017:124). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari RSUD Selasih di kabupaten Pelalawan.

3.5 Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (independen variabel) dan variabel terikat (dependen variabel)

- | | | |
|----|---|--------------------------|
| Y | = | kinerja manajerial |
| X1 | = | total quality management |
| X2 | = | pengendalian personal |
| X3 | = | sistem penghargaan |

3.6 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional perlu dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam mengartikan variabel-variabel yang dianalisis meliputi :



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6.1 Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang menjadi daya tarik atau fokus peneliti (ChandarinGrahita, 2017:83). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja manajerial.

Menurut Ruki (2010) dalam Sefty (2016) kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi dari pekerjaan tertentu dalam kurun waktu tertentu. Variabel ini diukur dengan instrument yang digunakan oleh Sri Sundari (2015). Pengukuran variabel ini menggunakan 9 butir pertanyaan, Pengukuran variabel ini menggunakan skala *likert* 5 point yaitu point 1 (sangat tidak setuju) untuk menunjukkan pengukuran yang sangat rendah sampai point 5 (sangat setuju) menunjukkan pengukuran sangat tinggi. Dengan indikator perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan, pengaturan staf, negosiasi, perwakilan, kinerja keseluruhan.

a. Perencanaan

Tindakan yang dibuat berdasarkan fakta dan asumsi mengenai gambaran kegiatan yang dilakukan pada waktu yang akan datang untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

b. Investigasi

Yaitu upaya yang dilakukan untuk mengumpulkan dan mempersiapkan informasi, dalam bentuk laporan-laporan, catatan dan analisis pekerjaan untuk dapat mengukur hasil pelaksanaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Pengkoordinasian

Yaitu menyelaraskan tindakan yang meliputi pertukaran informasi dengan orang-orang dalam unit organisasi lainnya, untuk dapat berhubungan dan menyesuaikan program yang akan dijelaskan.

d. Evaluasi

Yaitu penilaian atas usulan atau kinerja yang diamati dan dilaporkan.

e. Pengawasan

Yaitu mengarahkan, memimpin dan mengembangkan potensi bawahan, serta melatih dan menjalankan aturan-aturan kerja kepada bawahan.

f. pengaturan staf

yaitu memelihara dan mempertahankan bawahan dalam suatu unit kerja, menyeleksi pekerjaan baru, menempatkan dan mempromosikan pekerjaan tersebut dalam unitnya atau unit kerja lainnya.

g. Negosiasi

Yaitu usaha untuk memperoleh kesepakatan dalam hal pembelian penjualan atau kontrak untuk barang-barang dan jasa.

h. Perwakilan

Yaitu menyampaikan informasi tentang visi dan misi, kegiatan-kegiatan organisasi dengan menghadiri pertemuan kelompok bisnis dan konsultasi dengan rumah sakit- rumah sakit lain.

i. Kinerja keseluruhan

Yaitu hasil dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6.2 Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, variabel independen dikenal juga sebagai variabel prediksi (*predictor variable*) (ChandarinGrahita, 2017:83). Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah total *quality management*, pengendalian personal, sistem penghargaan.

Adapun definisi operasional yang digunakan adalah :

3.6.2.1 Total *Quality Management* (X1)

Total *quality management* variabel ini di ukur dengan instrument daftar pertanyaan yang disusun oleh Aji Pamungkas (2016). Pengukuran variabel ini menggunakan 8 butir pertanyaan di ukur dengan menggunakan skala *likert* yaitu 1 sampai 5. Dengan indikator fokus pada pelanggan, kerjasama tim, pendidikan dan pelatihan, pemberdayaan pegawai.

Fokus pada pelanggan

Rumah sakit harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan giat berusaha melebihi ekspektasi pelanggan.

Kerjasama tim

Kelompok yang usaha-usaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi dari pada jumlah masukan individual, hal ini memiliki pengertian bahwa kinerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik dari pada kinerja perindividu disuatu organisasi atau suatu perusahaan.

Pendidikan dan pelatihan

Sangat penting bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih menguasai dan lebih baik terhadap pekerja yang dijabat atau akan dijabat kedepannya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Pemberdayaan pegawai

Sebagai pemberian kesempatan dan dorongan kepada para karyawannya untuk memperdaya gunakan bakat, keterampilan-keterampilan, sumberdaya-sumberdaya, dan pengalaman-pengalaman mereka untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu.

3.6.2.2 Pengendalian personal (X2)

Pengendalian personal adalah kebijakan dan prosedur yang dikembangkan oleh organisasi untuk mengurangi resiko (2015). Sumber utama penyebab masalah pengendalian adalah personal. Oleh karena itu, jika manajemen berkeinginan untuk menjadikan pelaksanaan fungsi pengendalian efektif, fokus utama usaha pengendalian perlu dipusatkan kepada penyebab timbulnya masalah pengendalian. Variabel ini di ukur dengan instrument daftar pertanyaan yang disusun oleh Sri Sundari (2015). Pengukuran variabel ini menggunakan 6 butir pertanyaan Pengendalian personal dilakukan dengan menggunakan skala likert yaitu 1 sampai 5. Dengan indikator personal kontrol, *action control*, *result control*.

Personal control

Pengendalian yang ditekankan pada sikap dan motivasi orang yang terlibat dalam organisasi, misalnya peilaian karyawan dan kultur organisasi. Bentuk pengendalian ini merupakan serangkaian peraturan yang tidak tertulis.

Action control

Pengendalian yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan dan tugas yang diberikan kepada karyawan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. *Result control*

Pengendalian yang ditekankan pada hasil dari pelaksanaan operasi karyawan.

3.6.2.3 Sistem Penghargaan (X3)

Sistem penghargaan adalah system pemberian kompensasi yang ada dalam rumah sakit. Sistem kompensasi meliputi bentuk pembayaran tunai langsung berupa upah gaji, komisi, bonus dan pembayaran tidak langsung berupa asuransi, bantuan sosial, uang cuti, uang pensiun. Dalam bentuk manfaat pegawai, dan insentif untuk memotivasi pegawai agar bekerja keras untuk mencapai produktivitas yang semakin tinggi. (Meldona, 2009:295)

Menurut Halim,dkk (2010:223) dalam windia (2016) penghargaan merupakan imbalan jasa yang diberikan rumah sakit kepada pekerja tenaga kerja karena telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan dan kontinuitas perusahaan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Variabel ini mengacu pada penelitian yang pernah dilakukan oleh Sri Sundari (2015) yang terdiri dari 14 butir pertanyaan. Variabel ini diukur menggunakan skalalikert dari 1 sampai 5. Dengan indikator gaji, insentif, bonus, asuransi, fasilitas, tunjangan jabatan dan promosi kenaikan jabatan.

Gaji

Gaji adalah pengeluaran untuk kompensasi yang harus dibayarkan berupa gaji pokok yang berhak diterima oleh penerima gaji berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian di bagian penjelasan menegaskan bahwa pada dasarnya setiap pegawai negeri beserta keluarganya harus dapat hidup layak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari gajinya sehingga dengan demikian dapat memusatkan perhatian untuk melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya. Pembayaran gaji pegawai tersebut diberikan kepada pegawai setiap bulannya.

Insentif

Suatu bentuk dorongan finansial kepada pegawai sebagai balas jasa rumah sakit kepada pegawai atas prestasi pegawai tersebut.

Bonus

Pembayaran tambahan diluar upah atau gaji yang ditunjukan untuk memberikan insentif agar pekerja dapat menjalankan tugasnya lebih baik dan penuh tanggung jawab.

d. Asuransi

Upaya kebijakan yang ditujukan kepada tenaga kerja, terutama yang berada dilingkungan rumah sakit dalam hal penyelenggaraan, perlindungan dengan interaksi kerja yang saling menguntungkan.

Fasilitas

Secara pendukung dalam aktivitas rumah sakit berbentuk fisik dan digunakan dalam kegiatan normal rumah sakit, memiliki jangka waktu kegunaan yang relative permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Fasilitas kerja sangatlah penting bagi rumah sakit karena dapat menunjang kinerja pegawainya, seperti dalam menyelesaikan pekerjaan.

Tunjangan jabatan

Tunjangan yang diberikan berkaitan dengan jabatan yang dipegang seseorang. Semakin tinggi jabatan tentu semakin besar pula tunjangan jabatan yang diterima sesuai pula dengan besarnya tanggung jawab yang dipikul.



g. Promosi/ kenaikan jabatan

Perpindahan dari suatu jabatan ke jabatan lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang tinggi.

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Ghazali (2013: 19) statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi). Tujuan analisis ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel penelitian.

3.7.2 Uji Kualitas Data

3.7.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013:52). Teknik yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan menggunakan korelasi. Perhitungan dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel (Ghozali, 2013:53). Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

3.7.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau valid jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah



konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach's Alpha*, yaitu suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6 (Ghozali, 2013).

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

3.7.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013:160). Uji normalitas yang digunakan yaitu Analisis Grafik (*Normal P-Plot of Regression* dan Histogram), *kolmogorav-smirnov* dengan menggunakan taraf signifikan 0,05. Dasar penarikan kesimpulan adalah data dikatakan berdistribusi normal apabila $\rho\text{-kolmogorav-smirnov test} > 0,05$ (Ghozali, 2013).

3.7.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2013:105). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas pada suatu model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat diartikan tidak terjadi multikolinearitas pada penelitian tersebut.

3.7.3.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika ada berarti terdapat korelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat dari Durbin Watson (DW). Jika angka



DW dibawah -2 , maka terdapat autokorelasi positif. Jika angka DW diantara -2 sampai +2, maka tidak terdapat autokorelasi. Jika angka +2 maka terdapat autokorelasi negative.

3.7.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika beda disebut Heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:139). Model regresi yang baik adalah tidak terdapat heteroskedastisitas. Uji ini dilakukan dengan melihat grafik *scatterplots* dan metode Uji *Glejser* yang mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen dengan persamaan regresi :

$$|U_t| = \alpha + \beta X_t + v_t$$

3.8 Alat Analisis Regresi Berganda

Alat analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis yang dirumuskan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan *Software SPSS* (*Statistical Package For Social Science*). Analisis regresi berganda menunjukkan pengaruh hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja manajeria

a = Konstanta

$b_1, b_2, b_3,$ = Koefisien Regresi



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X_1	=Total quality management
X_2	= Pengendalian personal
X_3	= Sistem Penghargaan
e	= variabel lain yang mempengaruhi

3.9 Pengujian Hipotesis

3.9.1 Uji Parsial Statistik t (t-test)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji regresi secara parsial (uji t). uji statistik t pada dasarnya untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara signifikan. Jika probabilitas $\text{sig.} < 0,05$ maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2013).

3.9.2 Uji Simultan (Uji Statistik F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2013:98). Dengan tingkat signifikan sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:97). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah disimpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan metode analisis regresi, maka dapat diambil kesimpulan :

1. Total quality management berpengaruh terhadap kinerja manajerial, dengan nilai signifikan 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} = 0,000 < 0.05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Total quality management berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Dengan adanya Total quality management yang jelas maka akan mempermudah untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas organisasi dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya demi tercapainya kinerja manajerial.
2. Pengendalian personal berpengaruh terhadap kinerja manajerial, dengan nilai signifikan 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} = 0,000 < 0.05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengendalian personal berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Dengan adanya pengendalian personal diharapkan proses yang dilakukan dalam manajemen organisasi menjamin bahwa sumber daya digunakan secara ekonomis, efisien dan efektif dengan menerima umpan balik berupa kinerja sesungguhnya dan mengambil tindakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang diperlukan jika kinerja yang dilakukan berbeda dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya demi meningkatkan kinerja manajerial.

3. Sistem Penghargaan berpengaruh terhadap Kinerja manajerial, dengan nilai signifikan 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} = 0,000 < 0.05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sistem Penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial. Sistem penghargaan yang baik diperlukan agar dapat memantau dan mengendalikan kinerja manajerial dalam mengimplementasikan kegiatan yang telah ditetapkan. Sistem penghargaan merupakan penghargaan yang diberikan dari atasan kepada bawahan.

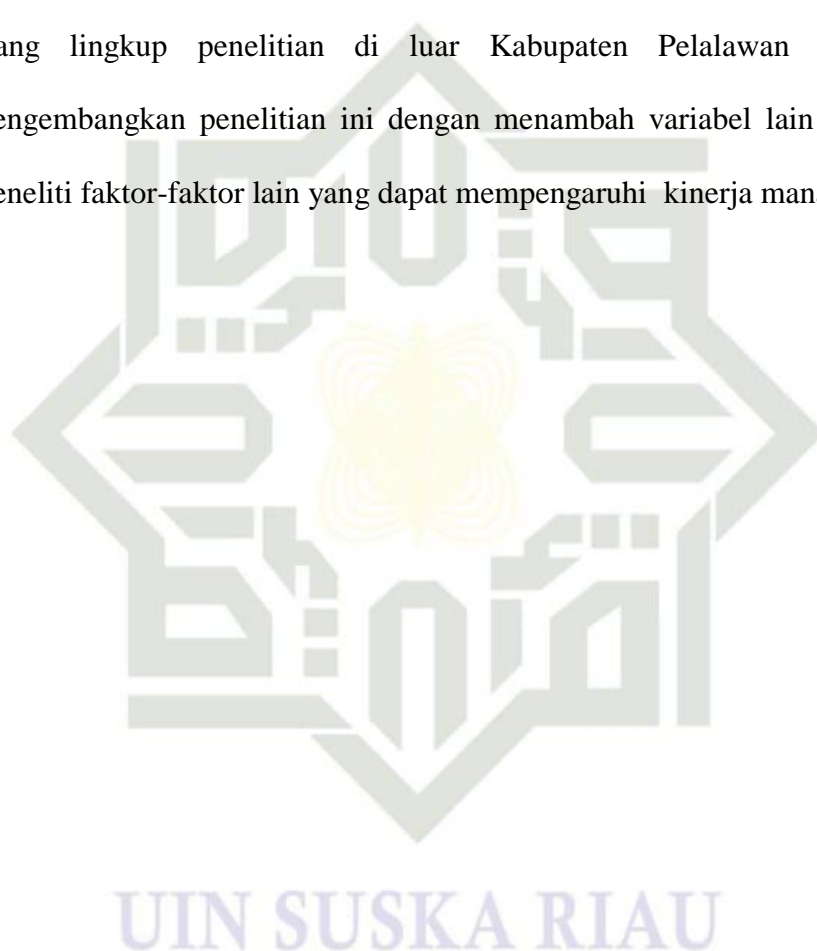
5.2 Saran

Penelitian ini dirancang dan dilakukan dengan baik, namun penelitian ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan mungkin mempengaruhi hasil dari penelitian. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Sampel dalam penelitian ini adalah bagian manajemen di Rumah Sakit Kabupaten Pelalawan sehingga membatasi kemampuan generalisasi hasil penelitian, dan peneliti selanjutnya dapat memperluas wilayah sampel sehingga dapat diperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasi yang sangat tinggi.
2. Data yang digunakan dan dianalisis menggunakan instrumen berdasarkan persepsi jawaban dari responden, hal ini dapat menimbulkan masalah persepsi responden keadaan yang sesungguhnya, maka peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian yang berada seperti

melakukan metode wawancara langsung kepada responden agar lebih mencerminkan jawaban atas kondisi yang sebenarnya.

3. Selain itu untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan responden yang lebih banyak, Penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian di luar Kabupaten Pelalawan dan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain atau dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja manajerial.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Al-Qur'an Surah Al-Ashr ayat 1-3

Al-Qur'an Surah Al-Insan ayat 22

Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 105

Adang, Yuni Saesary Putri. 2012. *Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja, Total Quality Management Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial* Artikel Ilmiah Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Aji, pamungkas. 2016. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Afif, Muhammad. 2015. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating Pada Pt. Pln Di Pekanbaru*. Jurnal Jom Fekon Vol.2 No. 2 Oktober 2015.

Alma, Buchari. 2010. *Pengantar Bisnis*. Bandung : Alfaberta.

Azmi, Zul. 2015. *Pengaruh Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Perusahaan Asuransi Di Pekanbaru)*. Jurnal Jom Fekon Vol.2 No. 2 Oktober 2015.

Batubara, Lindya. 2017. *Pengaruh Total Quality Management, Sistem Penghargaan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Manajerial Pada PDAM Tirtanadi Sumatra Utara*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatra Utara Medan.

Blocher, Edward J, Davide Stout Dan Gary Cokins. 2011. *Manajemen Biaya*. Edisi 5. Jakarta : Salemba Empat.

Chandarin, Grahita. 2017. *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta : Salemba Empat.

Damhary (2016). *Pengaruh Total Quality Management, Pengendalian Personal Dan Reward Terhadap Kinerja Manajerial PT. Eka Dura Indonesia Dikecamatan Kunto Darusalam Kabupaten Rohul*. Skripsi. Jurusan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ghozali, Imam & Sabeni. 2009. *Pokok-Pokok Akuntansi Pemerintah*. Edisi Keempat. Universitas Diponegoro. Semarang

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro: Semarang.

Haming, Murdifin. 2012. *Manajemen Produksi Modrend*. Ed Kedua. Cetak I. Jakarta: Bumi Aksara.

<http://Tribunpekanbaru.com>.di akses Senin, 03 September 2018, 11:55:32

<http://Spiritriau.com>.di akses Senin, 03 September 2018, 12:22:32

Harahap.2011.*Manajemen Strategi*. Jakarta: Rajawali Press.

Hasanah, Hikmah. 2013. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Staf Akuntansi Perusahaan Jasa Di Wilayah Jakarta Dan Tangerang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Hasibuan,Melayu.2014.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Edisi Revisi.Jakarta : Bumi Aksara.

Ismunawan, Sujana. 2010. *Kamus Akuntansi*. Bandung: Pustaka Grafika.

Jusuf, Raisa Shoffiani.2013. *Analisis Pengaruh Total Quality Management Sistem Pengukuran Kinerja Dan Reward Terhadap Kinerja Manajerial*. Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Mahado. Jurnal Emba Vol. 1 No. 3 Juni 2013, Hal. 634-644.

Kafidzin Rohmad. (2016). *Analisis Implementasi Total Quality Management Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Kumalasiwi Mijen Kudus*.Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Di Ponegoro.

Lestari,Wiwik Dan Dhyka Bagus Permana.2017. *Akuntansi Biaya*.Edisi.1.Cetak 1.Depok:Pt Rajagrafindo Persada

Manurung, Chronika. 2015. *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Reward, Organisasi Dan Kultur Organisasi Sebagai Variabel Moderating pada PT. Indah Kiat pulp dan paper, Tbk Perawang*. Skripsi. Jurusan Akuntansi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.

Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Ed Revisi. Cetak 1. Jakarta: Rajawali Press.

Narsah, I Made. 2007. *Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan Dan Kinerja Manajerial, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga*, Majalah Ekonmi Tahun XVII, No. 2 Agustus.

Nisa, Widya Choirun. 2017. *Pengaruh Total Quality Management, Sistem Penghargaan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial*, Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi Vol. 6. No. 11 November 2017.

Nuraini.2013.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Edisi 1. Cetakan 1.Yogyakarta: Cv.Aswaja Pressindo.

Rosalina Linda.(2017). *Pengaruh Sistem Penghargaan Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kinerja Manajerial*. Universitas Udayana.

Sekaran,Uma Dan Roger Bougie.2017.Metode Penelitian Untuk Bisnis. Edisi 6. Jakarta : Salemba Empat.

Shinta, Seftya Dwi. 2016. *Pengaruh Total Quality Management Sistem Penghargaan, Sietem Pengukuran Kinerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada Bagian Keuangan Perusahaan Bum Di Kota Bengkulu*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bengkulu.

Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Erlangga.

Sri Sundari. 2015. *Pengaruh Total Quality Management Pengendalian Personal Dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial*. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Sutrisno,Edy.2010.Budaya Organisasi.Jakarta:Kencana

Tm Books.2015.Sistem Informasi Akuntansi.Yogyakarta: Cv Andi.

Umam.2012.Manajemen Pemasaran. Jakarta: Pt Indeks.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wibowo.2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wibisono,Dermawan.2011.Manajemen Kinerja Korporasidan Organisasi.Erlangga

Widiatmoka, Afif. 2017. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Kayawan (Studi Kasus Pada PT Iskandar Indah Printing Textile Surakarta)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institute Agama Islam Negeri Surakarta.





1. Diarahkan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarahkan mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran : Kuisisioner Penelitian

Perihal : Permohonan Bantuan Pengisian Kuisisioner

Yth, Responden

Dengan hormat,

Saya Dian Lestari, mahasiswa program Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU pada saat ini sedang melakukan penelitian untuk pembuatan skripsi dengan judul **"Pengaruh Total Quality Management, Pengendalian Personal Dan Sitem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Pada Rsud Selasih Kabupaten Pelalawan)"**. Skripsi tersebut sebagai salah satu persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar **Kesarjanaan** di Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN SUSKA RIAU.

Dalam penelitian ini, saya menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner peneliti kepada responden untuk itu saya meminta kesedian Bapak/Ibu untuk menjadi responden dan menjawab seluruh item pertanyaan dalam kuesioner ini secara objektif sesuai dengan petunjuk pengisian. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan dipublikasikan dan tetap dijaga kerahasiannya, karena angket ini semata-mata kepentingan keilmuan saja.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i, Saya mengucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Hormat Peneliti,

Dian Lestari



IDENTITAS RESPONDEN

Nama Instansi :

Nama Responden :(boleh tidak diisi)

Bidang Pekerjaan :

Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan

Usia Responden : () 20-30 Tahun
() 31-40 Tahun
() 41-50 Tahun
() ≥ 51 Tahun

Jenjang Pendidikan : () SLTA () D3 () S1
() S2 () S3

Lama Bekeja : () 2-5 Tahun
() 2-10 Tahun
() ≥ 10 Tahun



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda (X) pada kolom di masing-masing pertanyaan dibawah ini yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i sesuai dengan yang anda rasakan. Terdapat lima alternatif jawaban untuk setiap pernyataan, antara lain:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Jika anda merubah jawaban untuk setiap pernyataan yang Bapak/Ibu/Saudara/i tandai, anda dapat menandai jawaban pada kolom yang salah dengan tanda (X) kemudian menandai jawaban pada kolom yang anda setujui.

A. VARIABEL TOTAL QUALITY MANAGEMENT (XI)

No	PERNYATAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
1	Pasien dapat mengajukan keluhan dengan mudah.					
2	Masukan-masukan dari pasien digunakan untuk proses pengembangan rumah sakit.					
3	Pertemuan tim dilaksanakan secara teratur dan dihadiri oleh seluruh anggota kerja.					
4	Anggota tim memberikan dan penerima umpan balik untuk menguatkan tim kerja.					
5	Pegawai memperoleh pendidikan dan pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi.					
6	Pendidikan dan pelatihan terus dilakukan dalam skala periode tertentu.					
7	Rumah sakit memberikan wewenang dan tanggungjawab kepada pegawai agar tumbuh rasa memiliki.					



8.	Pegawai diberikan kesempatan untuk ikut membuat keputusan, untuk meningkatkan rasa tanggungjawab.					
----	---	--	--	--	--	--

Sumber: Ajo Pamungkas (2016)

B. VARIABEL PENGENDALIAN PERSONAL

No	PERNYATAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
1	Direktur harus melakukan penaksiran pengendalian personal terhadap resiko internal dan eksternal rumah sakit..					
2	Melakukan aktivitas pengendalian personal itu penting bukan hanya membuat desain saja.					
3	Direktur harus mengidentifikasi kebijakan dan prosedur yang dijalankan rumah sakit.					
4	Direktur perlu melakukan proses pemantauan untuk menilai kualitas dari kinerja sistem dan pengendalian personal.					
5	Sistem informasi berperan penting dalam menyediakan data yang akurat dan relevan.					
6	Kualitas informasi akan berdampak terhadap kemampuan direktur dalam pengambilan keputusan.					

Sumber: Sri Sundari (2015)

C. VARIABEL SISTEM PENGHARGAAN (X3)

No	PERNYATAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Gaji yang saya terima sesuai dengan beban tugas saya.					
2.	Gaji yang saya terima sesuai dengan besarnya biaya hidup.					



3.	Insentif yang saya terima sesuai dengan kinerja dan prestasi saya.					
4.	Insentif yang saya terima sesuai dengan yang diberikan dan tepat pada waktunya.					
5.	Bonus yang saya terima cukup memicu saya untuk bekerja dengan giat.					
6.	Saya merasa puas dengan bonus yang saya terima.					
7.	Asuransi yang saya terima sesuai dengan kebutuhan kesehatan saya.					
8.	Saya dapat menggunakan asuransi kesehatan dengan mudah.					
9.	Fasilitas-fasilitas lain (seperti transportasi, asrama) yang saya terima cukup memuaskan.					
10.	Fasilitas-fasilitas yang saya terima cukup memicu saya untuk bekerja dengan giat.					
11.	Tunjangan jabatan yang saya terima sesuai dengan tanggung jawab yang saya emban.					
12.	Tunjangan jabatan yang saya terima sesuai dengan tingkat jabatan.					
13.	Promosi/kenaikan jabatan sesuai dengan tingkat dan bidang pendidikan pegawai.					
14.	Promosi/kenaikan jabatan dilakukan dengan adil.					

Sumber: Sri Sundari (2015)

D. VARIABEL KINERJA MANAJERIAL (Y)

No	PERNYATAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mempunyai kemampuan untuk membuat perencanaan operasi perusahaan.					
2.	Saya selalu mengumpulkan dan menyampaikan informasi berupa catatan					



	atau laporan tepat pada waktunya.					
3.	Saya bersedia bekerjasama dengan bagian atau divisi lain untuk saling tukar informasi.					
4.	Saya selalu melakukan penilaian sarta mengukur hasil dari kinerja pegawai.					
5.	Saya selalu melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan.					
6.	Saya selalu menyeleksi dan mempromosikan pegawai saya untuk meningkatkan kinerja pada divisi saya.					
7.	Saya selalu melakukan negosiasi setiap melakukan kegiatan dengan pihak luar.					
8.	Saya sering terlibat disetiap pertemuan bisnis rumah sakit.					
9.	Kinerja keseluruhan dalam divisi saya sangat baik.					

Sumber: Sri Sundari (2015)

UIN SUSKA RIAU
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
 2. Dilarang menggunakan gambar, foto, atau video yang terdapat dalam karya tulis ini untuk tujuan komersial atau untuk kepentingan publik.
 3. Dilarang mengutip karya tulis ini untuk tujuan komersial atau untuk kepentingan publik.
 4. Dilarang mengutip karya tulis ini untuk tujuan komersial atau untuk kepentingan publik.
 5. Dilarang mengutip karya tulis ini untuk tujuan komersial atau untuk kepentingan publik.
 6. Dilarang mengutip karya tulis ini untuk tujuan komersial atau untuk kepentingan publik.
 7. Dilarang mengutip karya tulis ini untuk tujuan komersial atau untuk kepentingan publik.
 8. Dilarang mengutip karya tulis ini untuk tujuan komersial atau untuk kepentingan publik.
 9. Dilarang mengutip karya tulis ini untuk tujuan komersial atau untuk kepentingan publik.
 10. Dilarang mengutip karya tulis ini untuk tujuan komersial atau untuk kepentingan publik.

1. Uji Validitas dan Reabilitas

a. KINERJA MANAJERIAL

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	TOTAL.Y
P1	1	.577**	.459**	.606**	.567**	.598**	.547**	.632**	.324*	.777**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.030	.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P2	.577**	1	.607**	.712**	.581**	.607**	.413**	.336*	.457**	.767**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.005	.024	.002	.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P3	.459**	.607**	1	.432**	.224	.425**	.317*	.124	.318*	.566**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.002	.000		.003	.140	.004	.034	.418	.033	.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P4	.606**	.712**	.432**	1	.818**	.641**	.505**	.522**	.456**	.837**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003		.000	.000	.000	.000	.002	.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P5	.567**	.581**	.224	.818**	1	.691**	.627**	.525**	.448**	.806**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.140	.000		.000	.000	.000	.002	.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P6	.598**	.607**	.425**	.641**	.691**	1	.807**	.652**	.545**	.872**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P7	.547**	.413**	.317*	.505**	.627**	.807**	1	.665**	.602**	.802**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.000	.005	.034	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P8	.632**	.336*	.124	.522**	.525**	.652**	.665**	1	.504**	.732**
Pearson Correlation										
Sig. (2-tailed)	.000	.024	.418	.000	.000	.000	.000		.000	.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:


a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang menyebarkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Saifuddin

 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber. 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	Pearson Correlation	45	45	45	45	45	45	45	45	45
		.324*	.457**	.318*	.456**	.448**	.545**	.602*	.504**	1
		.030	.002	.033	.002	.002	.000	.000	.000	.000
		45	45	45	45	45	45	45	45	45
TOTAL	Pearson Correlation	.777**	.767**	.566**	.837**	.806**	.872**	.802*	.732**	.677**
		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		45	45	45	45	45	45	45	45	45

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.908	.908	9

b. TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL.X1
P1	1	.448**	.469**	.467**	.205	.199	.423**	.168	.558**
			.002	.001	.177	.189	.004	.270	.000
		45	45	45	45	45	45	45	45
P2	.448**	1	.442**	.432**	.465**	.368*	.476**	.443**	.682**
				.002	.001	.013	.001	.002	.000
			45	45	45	45	45	45	45
P3	.469**	.442**	1	.504**	.546**	.473**	.305*	.513**	.733**
					.000	.000	.041	.000	.000
				45	45	45	45	45	45
P4	.467**	.432**	.504**	1	.562**	.480**	.508**	.536**	.755**
						.000	.000	.000	.000
					45	45	45	45	45

P5	Pearson Correlation	45	45	45	45	45	45	45	45	45
		,205	.465**	.546**	.562**	1	.741**	.571**	.706**	.830**
P6	Pearson Correlation	45	45	45	45	45	45	45	45	45
		,177	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
P7	Pearson Correlation	45	45	45	45	45	45	45	45	45
		,199	.368*	.473**	.480**	.741**	1	.673**	.582**	.779**
P8	Pearson Correlation	45	45	45	45	45	45	45	45	45
		,189	,013	,001	,001	,000	,000	,000	,000	,000
TOTAL	Pearson Correlation	45	45	45	45	45	45	45	45	45
		.423**	.476**	.305*	.508**	.571**	.673**	1	.483**	.752**
		,004	,001	,041	,000	,000	,000	,001	,001	,000
		45	45	45	45	45	45	45	45	45
		,168	.443**	.513**	.536**	.706**	.582**	.483**	1	.771**
		,270	,002	,000	,000	,000	,000	,001		,000
		45	45	45	45	45	45	45	45	45
		.558**	.682**	.733**	.755**	.830**	.779**	.752**	.771**	1
		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
		45	45	45	45	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.877	.877	8



c. PENGENDALIAN PERSONAL

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL. X2
<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	© Hak cipta milik UIN Suska Riau							
	Pearson Correlation	1	.746**	.827**	.543**	.505**	.434**	.804**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.003	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
	Pearson Correlation	.746**	1	.862**	.666**	.588**	.643**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
	Pearson Correlation	.827**	.862**	1	.704**	.600**	.615**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
	Pearson Correlation	.543**	.666**	.704**	1	.756**	.780**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
	Pearson Correlation	.505**	.588**	.600**	.756**	1	.824**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
TOTAL X2	Pearson Correlation	.434**	.643**	.615**	.780**	.824**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000		.000
	N	45	45	45	45	45	45	45
	Pearson Correlation	.804**	.887**	.904**	.860**	.827**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
	,922	,925	6

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

d. SISTEM PENGHARGAAN

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL.X3
P1 Pearson Correlation	1	.709**	.809**	.687*	.671**	.712**	.698**	.734**	.713**	.724**	.720**	.726**	.569**	.550**	.839**
P2 Pearson Correlation		1	.809**	.687*	.671**	.712**	.698**	.734**	.713**	.724**	.720**	.726**	.569**	.550**	.839**
P3 Pearson Correlation			1	.822*	.813**	.707**	.526**	.676**	.735**	.791**	.847**	.840**	.701**	.651**	.880**
P4 Pearson Correlation				1	.813**	.707**	.526**	.676**	.735**	.791**	.847**	.840**	.701**	.651**	.880**
P5 Pearson Correlation					1	.707**	.526**	.676**	.735**	.791**	.847**	.840**	.701**	.651**	.880**
P6 Pearson Correlation						1	.526**	.676**	.735**	.791**	.847**	.840**	.701**	.651**	.880**
P7 Pearson Correlation							1	.676**	.735**	.791**	.847**	.840**	.701**	.651**	.880**
P8 Pearson Correlation								1	.735**	.791**	.847**	.840**	.701**	.651**	.880**
P9 Pearson Correlation									1	.791**	.847**	.840**	.701**	.651**	.880**
P10 Pearson Correlation										1	.847**	.840**	.701**	.651**	.880**
P11 Pearson Correlation											1	.840**	.701**	.651**	.880**
P12 Pearson Correlation												1	.701**	.651**	.880**
P13 Pearson Correlation													1	.651**	.880**
P14 Pearson Correlation														1	.880**
TOTAL.X3															



Pearson Correlation

Sig. (2-tailed)

2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian Riau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pearson Correlation

Sig. (2-tailed)

Pearson Correlation

Sig. (2-tailed)

Pearson Correlation

Sig. (2-tailed)

Pearson Correlation

Sig. (2-tailed)

Pearson Correlation

Sig. (2-tailed)

Pearson Correlation

Sig. (2-tailed)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of S

.687**	.643**	.822**	1	.743**	.676**	.675**	.814**	.796**	.784**	.748**	.739**	.733**	.727**	.884**
,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	44	45	45
.671**	.781**	.813**	.743**	1	.817**	.583**	.615**	.735**	.719**	.821**	.782**	.771**	.763**	.879**
,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	44	45	45
.712**	.637**	.707**	.676**	.817**	1	.752**	.689**	.794**	.781**	.793**	.795**	.773**	.727**	.879**
,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	44	45	45
.698**	.583**	.526**	.675**	.583**	.752**	1	.865**	.694**	.637**	.654**	.631**	.567**	.621**	.790**
,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	44	45	45
.734**	.539**	.676**	.814**	.615**	.689**	.865**	1	.767**	.726**	.705**	.713**	.637**	.669**	.846**
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	44	45	45



2. Diarangi mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sumatra Utara

Pearson Correlation	.550**	.555**	.651**	.727*	.763**	.727**	.621**	.669**	.673**	.717**	.769**	.760**	.927**	1	.833**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	44	45	45
Pearson Correlation	.839**	.778**	.880**	.884*	.879**	.879**	.790**	.846**	.874**	.883**	.916**	.903**	.848**	.833**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	44	45	45

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.972	.972	14



Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

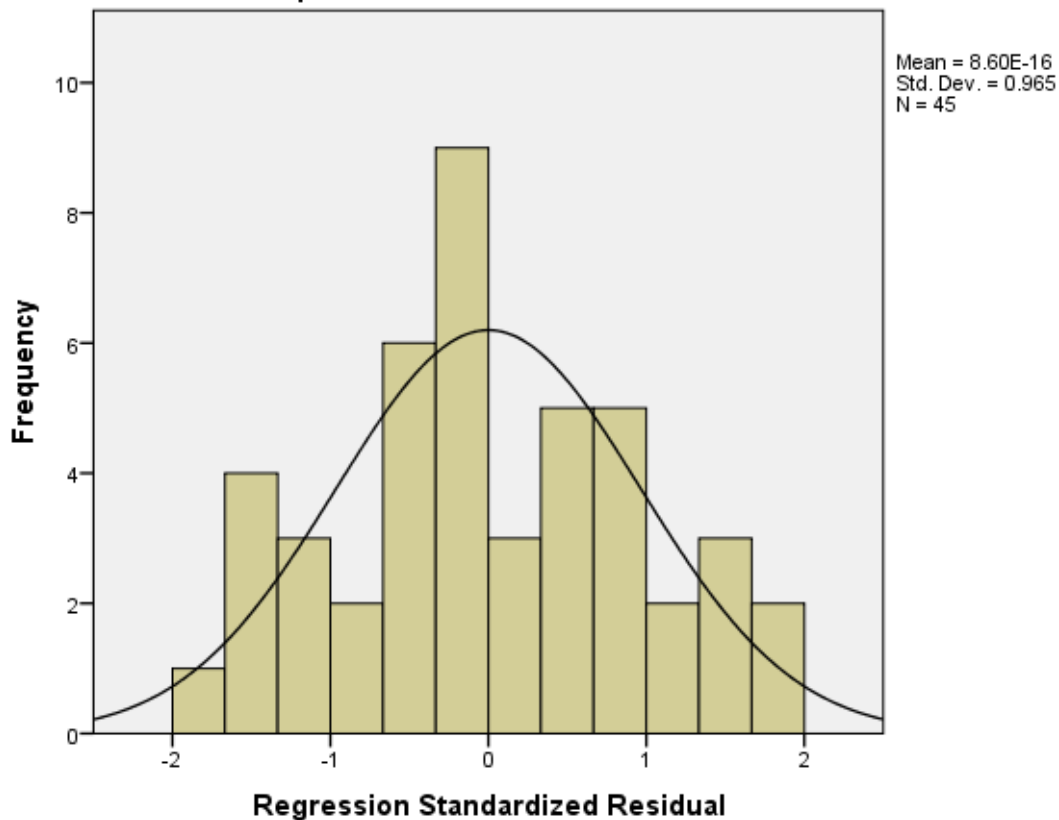
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTAL QUALITY MANAGEMENT	45	23	40	32.18	4.041
PENGENDALIAN PERSONAL	45	17	30	24.84	3.612
SISTEM PENGHARGAAN KINERJA MANAJERIAL	45	14	64	40.58	14.358
Valid N (listwise)	45	20	45	31.18	5.019

Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Histogram

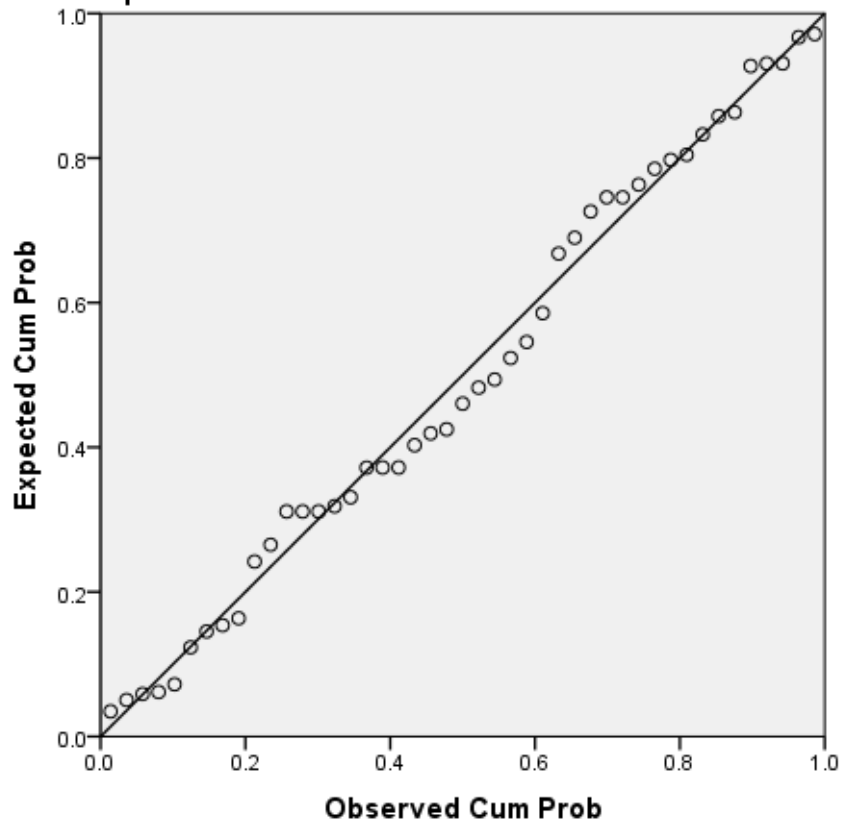
Dependent Variable: KINERJA MANAJERIAL



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KINERJA MANAJERIAL



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.67563809
	Absolute	.067
Most Extreme Differences	Positive	.067
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.447
Asymp. Sig. (2-tailed)		.988

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



b. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.846 ^a	.716	.695	2.772	1.477

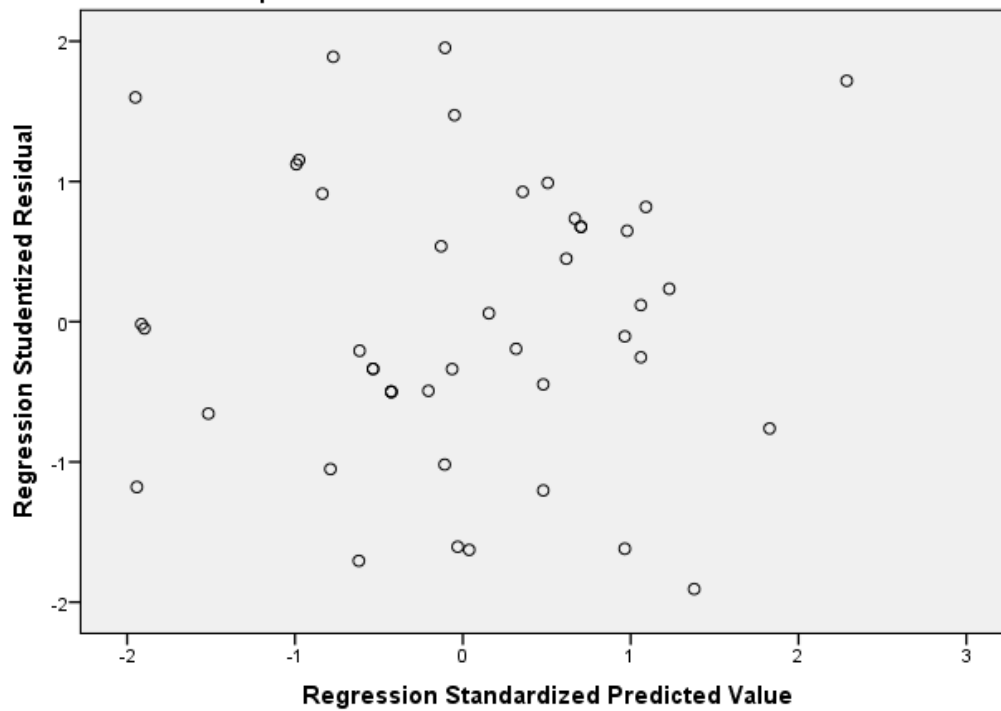
a. Predictors: (Constant), SISTEM PENGHARGAAN, PENGENDALIAN PERSONAL, TOTAL QUALITY MANAGEMENT

b. Dependent Variable: KINERJA MANAJERIAL

c. Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Scatterplot

Dependent Variable: KINERJA MANAJERIAL



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Uji Heteroskedastisitas Gletser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.202	2.033		3.543	.001
1 TOTAL QUALITY MANAGEMENT	-.118	.062	-.316	-1.905	.064
PENGENDALIAN PERSONAL	-.068	.064	-.162	-1.058	.296
SISTEM PENGHARGAAN	.012	.017	.110	.695	.491

a. Dependent Variable: abs_res

d. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 TOTAL QUALITY MANAGEMENT	.757	1.321
PENGENDALIAN PERSONAL	.890	1.123
SISTEM PENGHARGAAN	.832	1.203

a. Dependent Variable: KINERJA MANAJERIAL

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21.497	3.892		5.523	.000
1 TOTAL QUALITY MANAGEMENT	-.688	.119	-.554	-5.788	.000
PENGENDALIAN PERSONAL	.845	.123	.608	6.888	.000
SISTEM PENGHARGAAN	.267	.032	.763	8.359	.000

a. Dependent Variable: KINERJA MANAJERIAL

5. Pengujian Variabel Secara Parsial (T-Test)

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

c. Karya tulis ini

au

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	21.497	3.892		5.523	.000		
1 TOTAL QUALITY MANAGEMENT	-.688	.119	-.554	-5.788	.000	.757	1.321
PENGENDALIAN PERSONAL	.845	.123	.608	6.888	.000	.890	1.123
SISTEM PENGHARGAAN	.267	.032	.763	8.359	.000	.832	1.203

a. Dependent Variable: KINERJA MANAJERIAL

6. Pengujian Variabel Secara Simultan (F-Test)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	793.580	3	264.527	34.431	.000 ^b
Residual	314.998	41	7.683		
Total	1108.578	44			

a. Dependent Variable: KINERJA MANAJERIAL

b. Predictors: (Constant), SISTEM PENGHARGAAN , PENGENDALIAN PERSONAL , TOTAL QUALITY MANAGEMENT

7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Test

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.846 ^a	.716	.695	2.772	1.477

a. Predictors: (Constant), SISTEM PENGHARGAAN , PENGENDALIAN PERSONAL , TOTAL QUALITY MANAGEMENT

b. Dependent Variable: KINERJA MANAJERIAL



No	Hak Cipta Dili 1. Diliang m a. Pengutir b. Pengutir 2. Diliang m	TOTAL QUALITY MANAGEMENT							ITEM 8	TOTAL L
		ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7			
1	3	4	3	3	4	3	3	3	26	
2	5	5	4	4	5	5	5	4	37	
3	5	4	4	4	4	4	4	4	33	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
5	5	4	4	5	4	4	5	4	35	
6	5	4	5	4	5	5	5	5	38	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
9	3	3	4	3	4	4	3	3	27	
10	5	5	4	4	5	5	5	4	37	
11	4	4	2	4	4	4	4	4	30	
12	5	5	4	4	4	4	5	4	35	
13	5	5	5	5	5	4	4	4	37	
14	4	4	5	4	4	4	4	4	33	
15	4	4	2	4	4	4	4	4	30	
16	4	4	4	5	5	5	4	4	35	
17	5	5	4	4	4	4	4	4	34	
18	4	4	4	5	5	3	4	4	33	
19	4	4	4	3	5	4	4	4	32	
20	5	4	4	4	4	4	4	3	32	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
22	4	4	4	4	5	5	4	4	34	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
24	3	4	4	4	5	5	5	5	35	
25	4	4	3	3	2	2	3	2	23	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
27	4	4	4	4	4	3	3	4	30	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
29	4	3	4	3	4	4	3	4	29	
30	5	3	3	4	4	3	4	3	29	
31	3	3	3	4	3	4	3	3	26	
32	5	4	4	4	3	3	3	3	29	
33	4	4	3	3	3	4	4	1	26	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
35	4	5	4	4	5	4	4	4	34	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	
37	4	5	4	4	5	4	4	4	34	



38	4	5	4	5	5	5	5	4	37
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	3	3	4	4	4	5	3	30
41	5	4	4	4	3	3	3	3	29
42	4	4	3	3	3	3	4	3	27
43	5	4	4	4	4	4	5	3	33
44	4	3	3	4	4	4	4	3	29
45	3	4	2	3	3	3	4	4	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, orasi ilmiah, atau untuk keperluan lain yang wajar UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang menyebarkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	PENGENDALIAN PERSONAL						TOTAL
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	4	4	5	4	25
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	3	23
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	4	4	24
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	4	4	4	5	4	25
11	5	5	5	5	5	5	30
12	5	4	5	4	5	5	28
13	5	4	4	5	5	5	28
14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	4	4	4	4	3	24
17	5	4	4	4	4	3	24
18	5	4	4	4	4	3	24
19	5	3	5	4	4	3	24
20	3	3	3	4	4	4	21
21	5	5	5	5	5	5	30
22	4	4	4	4	4	4	24
23	5	5	5	5	5	5	30
24	4	4	4	4	5	5	26
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	2	3	3	4	5	4	21
29	4	4	4	4	4	4	24

30	3	2	3	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	4	24
32	3	3	3	3	3	3	18
33	2	2	3	4	3	3	17
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	5	5	5	5	5	29
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	5	5	5	5	5	29
38	4	4	4	5	5	5	27
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	3	3	3	21
41	5	5	5	5	5	5	30
42	3	4	4	4	3	3	21
43	5	5	5	5	4	5	29
44	3	3	3	4	4	4	21
45	3	3	3	2	3	3	17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan harus menyebutkan sumber atau sumbernya dan mencantumkan halaman yang dikutip dari sumbernya.
b. Penggunaan tidak mengaitkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SISTEM PENGHARGAAN

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	TOTAL
<p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan umum tentang isi karya tulis yang dikutip.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	© Hak cipta milik UIN Suska Riau	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	44
		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
		2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	42
		2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	55
		4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
		4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
		4	1	5	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	40
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	44
		4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	34
		1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	4	28
		4	2	4	4	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	42
		4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	34
		4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	34
		4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	53
		4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	53
		4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	53
		2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
	State Islamic University of S	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	40



2. Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of S

4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	64
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
3	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	33
3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
4	4	5	3	5	3	1	1	1	2	3	3	4	3	3	42
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	57
3	4	4	4	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	46
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	23
1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	19
2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	36
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	49
2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	36
4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	49
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	56
2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	36
1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	23
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	40
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	32
4	3	5	3	3	3	4	4	1	2	5	5	4	3	3	49



© Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, atau pengumpulan data.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KINERJA MANAJERIAL

ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	TOTAL
1	4	3	4	4	4	4	4	4	35
2	3	3	3	3	3	3	3	4	28
3	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
5	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	3	3	3	3	3	3	29
7	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	5	4	4	4	4	4	4	4	37
10	3	3	3	3	3	3	3	4	28
11	4	4	4	4	4	4	3	4	35
12	4	4	4	4	3	2	1	1	24
13	4	5	2	2	4	4	2	5	30
14	4	3	3	4	3	4	3	3	30
15	4	4	3	3	3	3	3	4	31
16	4	4	4	4	3	3	3	4	32
17	4	4	4	4	3	3	3	4	32
18	4	4	4	4	3	3	3	4	32
19	3	4	4	3	3	4	3	3	30
20	4	4	4	4	4	4	3	3	33
21	4	5	4	4	4	4	4	4	37
22	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	5	4	4	5	4	4	3	37
24	3	4	2	2	2	2	2	2	23
25	5	5	5	5	5	5	5	5	45
26	3	4	3	3	3	3	3	3	28
27	4	5	5	4	4	4	4	4	38
28	3	4	1	1	2	2	2	2	20
29	3	4	3	3	3	4	4	5	32
30	3	4	3	4	3	4	1	3	28
31	4	3	4	3	4	3	3	3	30
32	3	3	3	3	3	3	3	3	27
33	2	2	2	3	3	3	3	3	23
34	3	4	3	3	3	3	3	3	28
35	4	4	4	4	4	4	4	3	35
36	3	4	3	3	3	3	3	3	28
37	4	4	5	4	4	4	3	4	36
38	4	4	4	4	4	4	3	4	35
39	3	3	4	3	3	3	3	3	28



2	2	2	2	3	3	3	3	3	23
4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
3	3	2	3	4	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
3	3	3	3	2	2	3	3	3	25
4	4	3	3	3	3	3	2	3	27

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dianggap mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id; E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/653/2019 Pekanbaru, 18 Januari 2019 M
Sifat : Biasa 11 Jumadil Awwal 1440 H
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Kepada
Yth. Direktu
Rumah Sakit Umum Daerah Selasih
Kabupaten Pelalawan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Dian Lestari
NIM. : 11573204889
Jurusan : Akuntansi
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Pengaruh Total Quality Management, Pengendalian Personal dan Sistem
Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada RSUD Selasih
Kabupaten Pelalawan) " Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan
memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan,
Dr. Drs. H. Muh. Sa'd HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
 Email : dpmtsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/16869
 TENTANG



182010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/7682/2018 Tanggal 27 Desember 2018**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

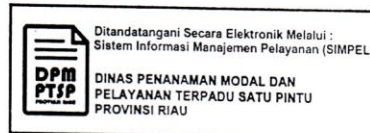
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : DIAN LESTARI |
| 2. NIM / KTP | : 11573204889 |
| 3. Program Studi | : AKUNTANSI |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, PENGENDALIAN PERSONAL DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (STUDI PADA RSUD SELASIH KABUPATEN PELALAWAN) |
| 7. Lokasi Penelitian | : RSUD SELASIH KABUPATEN PELALAWAN |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 28 Desember 2018



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Pelalawan
 Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pangkajene Lingsar
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru

Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KABUPATEN PELALAWAN
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Komplek Perkantoran Bhakti Praja Email : dpmptsp.pelalawan@gmail.com

Telp/Fax : 0761-95992. Telp. : 0761-95991

PANGKALAN KERINCI

REKOMENDASI

Nomor : 504/DPMPTSP/2019/IC

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET / PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN PENELITIAN**

Berdasarkan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 32 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Menandatangani Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan dan surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/16869 Dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : DIAN LESTARI |
| 2. NIM/KTP | : 11573204889 |
| 3. Program Studi | : AKUNTANSI |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, PENGENDALIAN PERSONAL DAN SISTEM PENGHARGAAN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL (STUDI PADA RSUD SELASIH KABUPATEN PELALAWAN) |
| 7. Lokasi Penelitian | : RSUD SELASIH KABUPATEN PELALAWAN |


Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/PraRiset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini dan terimakasih.

Dibuat di : Pangkalan Kerinci
Pada tanggal : 08 Januari 2019

**An. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PELALAWAN
SEKRETARIS**


BUDI SURLANI, S.Hut, MM
 Pembina TK.I
 NIP. 19701206 199503 1 002

Tembusan :

1. RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Pelalawan.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DINAS KESEHATAN KABUPATEN PELALAWAN
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SELASIH

Jalan Rumah Sakit No. 01 Telp. (0761) 7050995 / 7051003
PANGKALAN KERINCI



Kode Pos : 28300

Pangkalan Kerinci, 15 Maret 2019

Nomor : 445/BLUD-RSUD/PPSDM/III/2019/22A
Sifat : Biasa
Lampiran :
Perihal : Selesai Melakukan Penelitian

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu
Sosial Universitas Islam Negeri Sultan
Syarif Kasim Riau
DI
Tempat

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau Nomor: Un.04/F.VII/PP.00.9/653/2019 .Perihal Izin Melakukan
Penelitian adapun Mahasiswa yang melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

Nama : Dian Lestari
No Mahasiswa : 11573204889
Jurusan/Semester : Akuntansi
Jenjang : S1
Judul Penelitian : Pengaruh Total Quality Management ,Pengendalian
Personal dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja
Manajerial (Studi Pada RSUD Selasih Kabupaten
Pelalawan)
Lokasi Penelitian : RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.

Telah Selesai Melaksanakan Penelitian di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan pada
tanggal 15 Maret 2019.

Demikian Surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagai mana mestinya

DIREKTUR BLUD RSUD SELASIH
KABUPATEN PELALAWAN



dr. ZUL ANWAR
Pembina
NIP : 19680323 200212 1 005

BIOGRAFI PENULIS



Dian Lestari, lahir di Meranti pada 03 Desember 1997. Anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Ayahanda Soleh dan Ibunda Sudiati. Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SD SWASTA 01 Anwar Karim, lulus pada tahun 2009, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 01 Bandar Petalangan, lulus pada tahun 2012. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 01 Pngkalan Kuras, lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan studi ke Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau). Penulis melaksanakan penelitian di Pemerintah Kabupaten Pelalawan dengan judul **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, PENGENDALIAN PERSONAL DAN SISTEM PENGHARGAAN (STUDI PADA RSUD SELASIH KABUPATEN PELALAWAN)”**. *Alhamdulillah*, penulis dapat menyelesaikan studi selama 4 (empat) tahun. Penulis dinyatakan lulus pada sidang munaqasah tanggal 2 Oktober 2019 dengan predikat *Sangat Memuaskan* dan nilai kelulusan (IPK) 3,35 serta berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.